



## BAB I

### PENDAHULUAN

Pada bagian ini, peneliti akan membahas tentang latar belakang masalah yang mendasari alasan peneliti melakukan penelitian. Identifikasi masalah berisi tentang penjabaran dari beberapa masalah yang disebutkan di dalam variabel penelitian ini. Terdapat beberapa batasan penelitian bagi beberapa masalah yang dijabarkan di dalam variabel yang akan diteliti.

Terdapat dua pembatasan penelitian, yaitu batasan masalah dan batasan penelitian. Setelah mengidentifikasi berbagai masalah yang ada, daerah penelitian kemudian akan dipersempit dan dibatasi. Hal ini disebabkan karena terdapat keterbatasan waktu dan tempat penelitian dilihat dari sisi peneliti. Rumusan masalah berisi pokok masalah yang akan diteliti lebih lanjut. Tujuan penelitian menjelaskan hasil yang ingin diketahui setelah dilakukannya penelitian ini. Pada sub bab terakhir akan diuraikan manfaat penelitian bagi berbagai pihak terkait dengan penelitian.

#### A. Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan bermasyarakat, kepatuhan terhadap pajak telah menjadi rutinitas yang wajib kepada negara. Adanya pandemi virus *corona* berdampak pada pelayanan dan penerimaan pajak daerah yang salah satunya adalah pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Virus ini dikatakan berbahaya karena dapat menular antar individu dengan manusia lainnya dan penyakit tersebut sudah menyebar secara luas di China dari data tercatat lebih dari 190 negara lainnya termasuk Indonesia telah terjangkit penyakit ini (Susilo et al., 2020). Oleh karena itu, dilakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang berimbas pada berkurangnya pengunjung.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Seperti yang dilansir di kumparan.com, petugas pajak memberikan fasilitas berupa Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) keliling di Jakarta. Pengadaan SAMSAT keliling saat ini cukup efektif untuk mencegah terjadinya penumpukan antrean di dalam gedung SAMSAT induk diikuti dengan mengedepankan pelayanan tetap sesuai protokol kesehatan *covid-19*. Dengan adanya pembatasan kuota pemohon selama pandemi, menyebabkan suatu penerimaan pajak daerah mengalami penurunan dibandingkan sebelum masa pandemi. Menurut data Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) DKI Jakarta bulan Juni 2020, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) memiliki target awal tahun 2020 sebesar Rp 9,5 triliun rupiah dan perubahan penetapan target terjadi setelah *Covid-19* sebanyak Rp 7,12 triliun rupiah dengan pendapatan terbaru Rp 3,65 triliun rupiah serta target pendapatan pada tahun 2021 mendatang, yaitu Rp 9,05 triliun rupiah.

Kepatuhan yang dilakukan wajib pajak merupakan indikator yang sangat penting untuk mengukur keberhasilan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya dan meningkatkan penerimaan pajak daerah. Dengan adanya peningkatan penerimaan pajak daerah, maka negara cukup untuk membiayai fasilitas umum dan kebutuhan pemerintahan lainnya dalam menunjang kenyamanan bagi kita selaku masyarakat bernegara. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Chau dan Leung (2009) dalam (Kurniawan, 2019) menjelaskan bahwa, “Kepatuhan pajak menjadi faktor yang mempengaruhi pemasukan suatu negara”. Dalam hal ini, kepatuhan pajak menjadi tingkat ukur keberhasilan dalam menunjang pembiayaan fasilitas negara. Peningkatan pada kepatuhan wajib pajak disebabkan oleh wajib pajak yang telah paham akan hukum perpajakan dan memilih patuh dibandingkan tertimpa

Hak cipta milik IBI BKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



sanksi perpajakan yang lebih banyak merugikannya (Rara Susmita & Supadmi, 2016).

Penelitian Astia (2015) dalam (Dwipayana et al., 2017) mengatakan bahwa, “Kepuasan Wajib Pajak adalah keinginan wajib pajak berupa harapan yang terpenuhi sesuai ekspektasi dari hasil pelayanan petugas pajak.” Pelayanan dapat dikatakan memuaskan bila pelayanan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan Awaluddin dkk., (2017) dan Printaningrum (2006) menunjukkan, variabel pada kepuasan wajib pajak dapat memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Rohemah et al., (2013) tidak menemukan pengaruh variabel kepuasan pelayanan program SAMSAT keliling terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Pentingnya aspek pengetahuan sangat mempengaruhi sikap Wajib Pajak terhadap sistem perpajakan yang adil. Menurut penelitian Carolina (2009 : 7) dalam (Caroko et al., 2015) mengatakan bahwa, “Pengetahuan Pajak adalah informasi pajak kepada wajib pajak dalam acuan pertimbangan dalam bertindak, pengambilan keputusan, dan pemilihan suatu strategi sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakannya. Setelah itu, penelitian pendukung lainnya oleh Indrawan, Rizki (2018) mengatakan bahwa, “Variabel pengetahuan pajak memiliki pengaruh secara signifikan positif terhadap variabel kepatuhan wajib pajak”. Salah satu hasil penelitian yang bertolak belakang dengan penelitian ini, yakni (Ermawati & Afifi, 2018) membuktikan bahwa pengetahuan pajak tidak dapat berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak (WP).

Definisi sanksi perpajakan merupakan jaminan dalam norma perpajakan sesuai ketentuan undang - undang perpajakan akan dituruti, ditaati dan dipatuhi. Menurut penelitian Subekti (2016), sanksi perpajakan adalah hasil dari sebab dan



akibat wajib pajak ketika wajib pajak tidak memenuhi peraturan perpajakan. Kepatuhan pajak kendaraan bermotor dilakukan untuk menghindari pengenaan denda dalam keterlambatan pembayaran seperti pajak kendaraan bermotor yang melewati jatuh tempo. Hal ini didukung oleh penelitian (Dwipayana et al., 2017) dan Siamena et al (2017) membuktikan bahwa pelayanan SAMSAT Keliling berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Dalam penelitian ini variabel sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan (Ermawati & Afifi, 2018) .

Pemahaman pajak dalam perpajakan sangat diperlukan bagi wajib pajak, maka wajib pajak harus tahu terlebih dahulu mengenai ilmu pengetahuan pajak. Setelah ilmu perpajakan dimengerti oleh wajib pajak, maka tercipta pemahaman pajak yang dapat berpengaruh dalam kesadaran wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Pemahaman pajak dalam penelitian (Efriyenty, 2015) membuktikan pemahaman wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran akan pajak secara sukarela dapat menggerakkan keinginan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian yang mendukung motivasi tersebut, yakni Setiyani (2018) menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan positif antara motivasi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Mempertimbangkan hasil penelitian terdahulu yang belum konsisten, maka peneliti melakukan penelitian kembali atas variabel – variabel yang sudah diteliti sebelumnya. Objek yang diteliti dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang membayar SAMSAT keliling di wilayah Jakarta utara.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



## B. Identifikasi Masalah

Ⓒ Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, penulis telah mengidentifikasi beberapa permasalahan antara lain :

1. Apakah kepuasan pelayanan program SAMSAT keliling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
3. Apakah sanksi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
4. Apakah pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
5. Apakah motivasi wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?

## C. Batasan Masalah

Karena keterbatasan waktu dan tenaga yang dimiliki serta tujuan agar penelitian dapat lebih terarah tanpa adanya hambatan dalam proses pengumpulan dan analisis data, maka peneliti membuat batasan – batasan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kepuasan pelayanan program SAMSAT keliling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
3. Apakah sanksi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Ⓒ Hak cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



#### D. Batasan Penelitian

Ⓒ Karena adanya berbagai keterbatasan dalam melakukan penelitian, maka penulis membatasi penelitian ini dengan batasan sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober 2020.
2. Sumber data yang digunakan adalah data primer berupa kuesioner google formulir kepada Wajib Pajak kendaraan bermotor yang membayar pajak di SAMSAT keliling Jakarta Utara.
3. Obyek penelitian yang digunakan adalah Wajib Pajak kendaraan bermotor yang membayar antrean pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT keliling Jakarta Utara.

#### E. Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut : “Apakah kepuasan pelayanan program SAMSAT keliling, pengetahuan wajib pajak, dan sanksi administrasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?”

#### F. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai pengaruh kepuasan pelayanan program SAMSAT keliling, pengetahuan wajib pajak, dan sanksi administrasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Jakarta Utara. Berikut uraian tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelayanan program samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Ⓒ Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3. Untuk mengetahui pengaruh sanksi administrasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.



## **G. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat kepada beberapa pihak, yaitu :

1. Bagi wajib pajak

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi sumber informasi bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sebagai wajib pajak.

2. Bagi penelitian selanjutnya

Hasil penelitian diharapkan dapat meningkatkan dasar referensi secara luas dan mendalam yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.