

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini peneliti akan membahas tentang latar belakang masalah mengenai fenomena atau isu-isu yang mendasari penelitian dalam melakukan penelitian ini. Dari latar belakang masalah peneliti mengidentifikasi masalah- masalah apa yang terjadi, kemudian membatasi masalah-masalah tersebut yang akan diteliti lebih dalam.

Dari batasan masalah tersebut dapat dirumuskan masalah apa saja yang terjadi serta masalah yang menjadi pertanyaan peneliti untuk melakukan penelitian ini. Tujuan dan manfaat penelitian ini yaitu mengetahui hasil dari penelitian yang dilakukan, kemudian terdapat juga manfaat penelitian yang akan menjelaskan apa saja manfaat- manfaat bagi berbagai pihak.

A. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan suatu penerimaan Daerah dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) yang memiliki peranan penting dalam menunjang penyelenggaraan Daerah. Menurut Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 6 Tahun 2010, Pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.



Salah satu jenis pendapatan pajak daerah diperoleh melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pajak Kendaraan Bermotor termasuk ke dalam jenis pajak provinsi yang merupakan bagian dari Pajak Daerah. Pajak Kendaraan Bermotor sebagaimana yang didefinisikan dalam Pasal 1 angka 12 dan 13 UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 28 TAHUN 2009 adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Dalam pelaksanaan pemungutannya dilakukan di kantor bersama samsat. Kantor Bersama SAMSAT ini melibatkan tiga instansi pemerintah, yaitu: Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian Daerah Republik Indonesia, dan PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja.

Pada tabel dibawah ini, diketahui perkembangan jumlah kendaraan bermotor di DKI Jakarta dari tahun 2015-2018 yang mengalami peningkatan dari tahun ke tahun.

Tabel 1.1
Jumlah Kendaraan Bermotor Di DKI Jakarta Pada Tahun 2015-2018

Tahun	Jumlah (unit)
2015	13.989.590
2016	13.310.690
2017	14.016.100
2018	14.745.590

Sumber: <https://databoks.katadata.co.id>

Dari gambar 1.1 terlihat bahwa jumlah sepeda motor di Jakarta pada tahun 2018 mencapai titik tertinggi yaitu sekitar 14,74 juta unit sepeda motor. Tunggakan pajak kendaraan bermotor (PKB) juga terjadi di DKI Jakarta pada tahun 2019. Tunggakan tersebut mencapai Rp 2,4 triliun, dimana pajak kendaraan roda dua dan tiga sebesar Rp 1,6 triliun dan sisanya adalah kendaraan roda empat (<https://www.beritasatu.com>).

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.



Mayoritas kendaraan bermotor roda dua di Jakarta masih banyak yang menunggak membayar pajak, walaupun sudah dilakukan pemutihan atau bebas denda namun masih saja wajib pajak kendaraan bermotor belum melunasinya. Hal ini dapat terlihat dari tidak adanya stempel pengesahan di kolom STNK si pemilik motor sehingga menimbulkan indikasi bahwa motor tersebut belum membayar/menunggak pajak (<https://www.motorplus-online.com>).

Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu tindakan patuh dan sadar terhadap ketertiban pembayaran dan pelaporan kewajiban perpajakan masa dan tahunan dari wajib pajak yang berbentuk sekumpulan orang dan atau modal yang merupakan usaha sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Tingkat Kepatuhan wajib pajak mempunyai hubungan dengan penerimaan pajak karena apabila kepatuhan wajib pajak meningkat maka secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap penerimaan negara dari sektor pajak (Mutia, 2014). Beberapa faktor yang diduga dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak yaitu pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan.

Menurut Wijayanti (2015:311) Pengetahuan perpajakan adalah suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan Undang- Undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak, melaporkan SPT, dan sebagainya.

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.



Pengetahuan wajib pajak dapat diperoleh melalui pendidikan formal, pelatihan, atau sosialisasi. Secara logika semakin mengerti wajib pajak akan pentingnya pajak bagi masyarakat dan negara, semakin patuh pula wajib pajak untuk melakukan kewajibannya atas pembayaran pajak, namun dalam beberapa kasus ditemukan bahwa jika pengetahuan yang wajib pajak miliki semakin baik, justru wajib pajak semakin mencari cara untuk menghindari ataupun mengurangi jumlah pajak yang seharusnya mereka bayarkan. Penelitian yang dilakukan Dewi Kusuma Wardani dan Moh. Rifki Asis (2017) menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Damajanti (2015) menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan Penelitian yang dilakukan Yusuf Chusaeri, Nur Daiana, dan Afrudin (2017) menyatakan Pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Adiasa (2013) juga menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak mengerti atau mengetahui hak dan kewajiban perpajakannya. Kesadaran wajib pajak atas besarnya peranan yang diemban sektor perpajakan sebagai sumber pembiayaan negara sangat diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



Andreas & Savitri, (2015) kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami, menghitung, membayar dan melaksanakan kewajiban pajak dengan sukarela. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Muliari & Setiawan, 2010). Bila seseorang hanya mengetahui dan tidak memahami serta tidak melaksanakan ketentuan (hukum pajak) berarti kesadaran hukum orang tersebut masih rendah (Suriambawa & Setiawan, 2018). Adiputra & Wirama (2017) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut Lydiana (2018) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan Nahdah Fistra Karnedi dan Amir Hidayatulloh (2019) juga menyatakan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas Pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan seseorang. Kualitas pelayanan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan jasa dan barang yang dibutuhkan sesuai dengan keinginan. Sugiyanti dalam Muttaqin, dkk (2013: 248), berpendapat bahwa faktor manusia dalam pemberian layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan total pelanggan, sehingga untuk itu maka dalam memberikan pelayanan, motivasi dari pemberi layanan merupakan hal yang mendasari. Kualitas pelayanan yang dimaksud adalah layanan yang di berikan Kantor Pelayanan Pajak kepada wajib pajak untuk memberikan bantuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.



Menurut Rachmadi (2014), Apabila pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh wajib pajak lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tergantung pada kemauan Dirjen Pajak dalam memenuhi harapan wajib pajak secara konsisten. Penelitian yang di lakukan oleh Susmita & Supadmi (2016), Jotopurnomo & Mangoting (2013), dan Murti, Sondakh, & Sabijono (2014) menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian Nafiah & Warno (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari uraian tersebut, pemberian kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Sanksi pajak adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi (Mardiasmo, 2018:62). Demi terciptanya keteraturan dan ketertiban perpajakan, maka dibentuk suatu sanksi perpajakan bagi para pelanggar pajak. Sanksi tersebut juga berfungsi sebagai dasar bagi pemerintah untuk menentukan wajib pajak yang melanggar peraturan. Penelitian Lydiana (2018) menunjukkan bahwa sanksi wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian As'ari & Erawati (2018) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut Muhamad et al. (2019) menunjukkan bahwa sanksi wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

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.



Pemerintah sudah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan pendapatan penerimaan pajak antara lain, memberikan sanksi kepada wajib pajak yang tidak atau terlambat membayar pajaknya, hal ini sudah diatur oleh undang undang No. 28 Tahun 2009 tentang sanksi administratif keterlambatan pembayaran pajak, pemerintah juga sudah memberikan kemudahan untuk wajib pajak dalam membayar pajak dengan sistem pelayanan samsat *drive thru* dimana masyarakat tidak harus mengalami kesulitan mengantri di depan loket sehingga pajak kendaraan bermotornya dapat diurus dengan praktis dan cepat. Namun pendapatan pajak yang diterima oleh pemerintah masih tidak sesuai target yang diharapkan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis mencoba untuk melakukan penelitian mengenai Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda dua di DKI Jakarta.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang terdapat pada latar belakang, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Apakah wajib pajak mengetahui tentang fungsi pajak bagi negara ?
2. Apakah wajib pajak mengetahui tentang pajak daerah ?
3. Apakah wajib pajak mengetahui tentang kepatuhan wajib pajak ?
4. Bagaimana hubungan antara kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak ?



5. Apakah pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak ?
6. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak ?
7. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak ?
8. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak ?

Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka batasan masalah dari penelitian ini sebagai berikut

1. Apakah pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua di DKI Jakarta ?
2. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua di DKI Jakarta ?
3. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua di DKI Jakarta ?
4. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua di DKI Jakarta ?

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.



D. Batasan Penelitian

Karena keterbatasan waktu, data, dan biaya maka dalam penelitian ini penulis melakukan batasan terhadap penelitian sebagai berikut

1. Responden merupakan pemilik kendaraan pribadi roda dua dan pernah membayar pajak di DKI Jakarta.
2. Penelitian dilakukan pada bulan Desember 2021-Januari 2022.
3. Jenis pajak yang dibahas adalah Pajak Daerah, yaitu Pajak Kendaraan Bermotor roda dua.

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka masalah yang dapat dirumuskan adalah Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan bermotor roda dua di DKI Jakarta.

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut

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.



1. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua.
2. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan roda dua.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua.
4. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

G Manfaat Penelitian

1. Pembaca

Bagi pembaca, hasil penelitian diharapkan dapat meningkatkan wawasan baru bagi para pembaca dalam bidang pajak daerah, khususnya Pajak Kendaraan Bermotor roda dua.

2. Peneliti Lain

Bagi peneliti lain, hasil penelitian diharapkan dapat dikembangkan dan dilengkapi serta menjadi referensi bagi penelitian mendatang terkait bidang pajak daerah, khususnya Pajak Kendaraan Bermotor roda dua.

3. Pemerintah Daerah

Bagi Pemerintah Daerah, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah daerah terkait bagaimana cara meningkatkan penerimaan pendapatan pajak daerah, khususnya Pajak Kendaraan Bermotor roda dua.

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.



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.