



## BAB I

### PENDAHULUAN

Bagian pertama pada penelitian ini adalah pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, batasan masalah, batasan penelitian, rumusan masalah, dan manfaat penelitian.

Latar belakang masalah merupakan bagian yang membahas mengenai masalah yang akan diteliti. Selanjutnya identifikasi masalah yang merupakan rangkuman permasalahan dari topik penelitian. Selain itu ada batasan masalah yang memuat batasan-batasan yang berkaitan dengan indentifikasi masalah penelitian ini. Batasan penelitian dapat membatasi penulis dalam meneliti penelitian ini dikarenakan waktu, tenaga, dan biaya yang terbatas.

Dari batasan masalah dan batasan penelitian yang sudah ditentukan, maka dibuat rumusan masalah yang merupakan bagian masalah yang akan diteliti. Tujuan penelitian berisi tujuan penulis dalam menyusun penelitian ini. Manfaat penelitian adalah manfaat dari dilaksanakannya penelitian untuk pihak-pihak yang mendapatkan manfaat dalam penelitian ini.

#### A. Latar Belakang Masalah

Definisi pajak menurut dirjen pajak merupakan imbalan yang dilakukan secara langsung yang sifatnya memaksa sesuai dengan undang-undang dan digunakan untuk kemakmuran rakyat dari wajib pajak atau badan kepada negara. Penerimaan pajak memiliki kontribusi yang dapat digunakan untuk membiayai pembangunan nasional, demi memberikan kesejahteraan bagi masyarakat Indonesia. Pajak daerah digunakan untuk membiayai pembangunan daerah sehingga meningkatkan penerimaan pajak daerah serta memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemungutan pajak daerah



diatur oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009, tentang pajak daerah dan retribusi daerah. Jenis pajak daerah yang sudah diatur dalam undang-undang nomor 28 tahun 2009 dibagi menjadi dua bagian yaitu pajak Provinsi dan pajak Daerah. Salah satu pajak daerah yang membiayai pembangunan daerah provinsi yaitu Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang diatur dalam Undang-Undang No 28 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (12) tentang definisi pajak kendaraan bermotor. Saat ini kegiatan masyarakat bermobilitas menggunakan kendaraan bermotor sehingga mengalami peningkatan setiap tahunnya dan tidak sedikit pula yang memiliki kendaraan bermotor lebih dari satu. Namun penerimaan pajak kendaraan bermotor masih rendah hal itu terjadi karena adanya wajib pajak yang menunggak pembayaran pajaknya. Pemprov Jawa Barat mencatat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor masih rendah, yaitu tidak mencapai 50% dari total jumlah kendaraan yang terdaftar di provinsi tersebut. Ridwan Kamil sebagai Gubernur Jawa Barat mengimbau kepada masyarakat untuk taat membayar pajak. Dari total 23 juta kendaraan bermotor hanya sebanyak 11 juta kendaraan bermotor yang sudah melunasi pajak kendaraan bermotor. Ridwan menuturkan terdapat potensi penerimaan senilai Rp 17 trilliun yang tidak diterima Pemprov Jawa Barat akibat ketidakpatuhan wajib pajak (Sumber: BANDUNG, DDTCNews).

Salah satu wilayah yang termasuk dalam penunggak pajak kendaraan tertinggi di Jawa Barat adalah Bekasi yaitu Kabupaten Bekasi sebanyak 791.850 unit dan Kota Bekasi sebanyak 773.145 unit, kemudian di posisi ketiga yaitu Kabupaten Bogor sebanyak 697.492 unit, Kota Bandung sebanyak 673.204 unit, dan terakhir Kota Depok sebanyak 565,807 unit. Berdasarkan data dari Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Jawa Barat mencatat ada sekitar 7,4 juta kendaraan di Jawa Barat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



yang tidak melakukan kewajiban membayar pajak sehingga terancam dihapus dari data registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor (Sumber: Jawapos)

Kepatuhan wajib pajak merupakan kesadaran sendiri untuk memotivasi wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan undang-undang yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak merupakan kewajiban pajak sesuai dengan aturan yang berlaku dengan adanya kesediaan untuk membayar pajak (Karlina & Ethika, 2021). Faktor dalam kepatuhan wajib pajak sangat penting dalam upaya memaksimalkan pendapatan negara dalam sektor perpajakan. Faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajak antara lain: kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan pajak, sosialisasi perpajakan, dan lain-lain.

Kesadaran wajib pajak adalah pemahaman atau pengetahuan tentang suatu topik yang berkaitan dengan pajak (Hidayati & Muniroh, 2023). Kesadaran wajib pajak sangat diperlukan mengingat tingginya penerimaan negara yang diharapkan pemerintah untuk pembiayaan nasional. Penelitian yang dilakukan Dewi et al., (2020), (Babro et al., 2022), (Cokorda & Aryani, 2018) menyatakan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor artinya semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka wajib pajak akan semakin patuh membayar pajak, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Dewi et al., (2022) dan Yudha et al., (2023) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi perpajakan digunakan untuk mengatur dan mewujudkan ketertiban wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak (Wardani & Rumiya, 2017). Diharapkan dengan adanya sanksi yang tegas wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya untuk membayar pajak. Hal ini dilakukan agar wajib pajak dapat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



membayar pajak dengan tepat waktu sehingga adanya pemasukkan pajak dari kendaraan bermotor. Penelitian yang dilakukan oleh Wardani & Rumiya (2017) & Abdi, (2023) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, sedangkan penelitian menurut Dewi et al., (2020) dan Cokorda & Aryani, (2018) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kualitas pelayanan pajak mempunyai kaitan dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena jika wajib pajak puas dengan pelayanan yang diberikan petugas pajak, maka wajib pajak akan patuh untuk membayar pajak kendaraan bermotor (Wardani, 2020). Kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan informasi yang jelas dan tidak mempersulit proses pembayaran pajak. Menurut Pratama & Susanti, (2021) apabila pelayanan yang diberikan baik dan sejalan atau bahkan melebihi tingkat pelayanan yang diinginkan wajib pajak akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Wardani (2020) dan Ramdani & Faridah, (2019) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sedangkan menurut Suari et al., (2019) kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Sosialisasi pajak menurut Widajantie & Anwar (2020) merupakan upaya dan proses memberi informasi, pengertian, dan membina masyarakat terutama wajib pajak terkait perpajakan dan peraturan yang berlaku. Penunggakan pajak kendaraan bermotor yang terjadi setiap tahunnya membuat persepsi negatif masyarakat tentang pajak sehingga memerlukan peran petugas untuk mengadakan sosialisasi perpajakan agar masyarakat tahu mengenai pentingnya melunasi pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Saputra et al., (2022), (Wuryanto et al., 2019), (Kurniadi & Dewi, 2021) menunjukkan bahwa



sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun hasil penelitian Amri & Syahfitri (2020) menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Program E-Samsat sebuah program untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui *e-channel* bank yaitu ATM, mobil banking, dan internet banking. Program E-Samsat memudahkan wajib pajak karena tidak langsung ke kantor samsat untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Penelitian sebelumnya yang dilaksanakan Herawati & Hidayat (2022) menunjukkan bahwa E-Samsat memberikan pengaruh positif pada kepatuhan untuk melaksanakan kewajiban pajak. Sama halnya penelitian yang dilakukan Rini Susanty (2023) yang menunjukkan program yang dimiliki e-samsat baik, sehingga kepatuhan untuk melaksanakan pembayaran kewajiban pajak juga tinggi.

Dari uraian diatas, maka penulis mencoba melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Samsat Outlet di Daerah Harapan Indah)

## B. Identifikasi Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang disampaikan di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu:

1. Apakah kesadaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pemilik kendaraan bermotor terhadap kewajiban pajak ?
2. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan pemilik kendaraan bermotor terhadap kewajiban pajak ?



3. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pemilik kendaraan bermotor terhadap kewajiban pajak ?
4. Apakah sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pemilik kendaraan bermotor terhadap kewajiban pajak ?
5. Apakah program E-Samsat berpengaruh terhadap kepatuhan pemilik kendaraan bermotor terhadap kewajiban pajak ?

### C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti membatasi masalah sebagai berikut:

1. Apakah kesadaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pemilik kendaraan bermotor terhadap kewajiban pajak ?
2. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan pemilik kendaraan bermotor terhadap kewajiban pajak ?
3. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pemilik kendaraan bermotor terhadap kewajiban pajak ?
4. Apakah sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pemilik kendaraan bermotor terhadap kewajiban pajak ?

### D. Batasan Penelitian

Pada penelitian ini terdapat batasan-batasan yaitu:

1. Berdasarkan Objek penelitian ini dilakukan pada wajib pajak yang membayar pajak di samsat outlet Harapan Indah Kota Bekasi
2. Berdasarkan aspek waktu penyebaran kuesioner waktu penelitian adalah Bulan November 2023 - Desember 2023



3. Berdasarkan unit amatan penulis akan meneliti kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan pajak, sosialisasi pajak, dan kepatuhan wajib pajak.

#### **E. Rumusan Masalah**

Pada penelitian ini rumusan masalahnya adalah “Apakah kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada samsat outlet di Harapan Indah ?”

#### **F. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah:

- 1) Mengetahui pengaruh kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
- 2) Mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
- 3) Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
- 4) Mengetahui pengaruh pelaksanaan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

#### **G. Manfaat Penelitian**

Manfaat pada penelitian ini adalah:

- 1) Bagi Akademis

Dapat menambah kepustakaan terhadap perkembangan ilmu ekonomi terutama di bidang perpajakan dan menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dengan topik yang sama



## 2. Bagi Pemerintah Daerah

- Ⓒ Sebagai gambaran dan bahan referensi bagi pemerintah untuk mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor agar dapat meningkatkan Pajak Daerah.

## 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sosialisasi pajak, terhadap kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**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.