

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan zaman yang semakin maju serta teknologi yang semakin berkembang, membuat seluruh masyarakat semakin terpacu untuk memenuhi segala kebutuhannya. Transportasi merupakan salah satu kebutuhan yang wajib dimiliki, hal ini dikarenakan sarana transportasi mampu menunjang aktivitas masyarakat. Tingkat daya beli kendaraan bermotor juga semakin meningkat seiring dengan semakin perkembangan dunia otomotif. Hal ini tentunya dapat memberikan dampak positif bagi pemerintah. Semakin tinggi tingkat kepemilikan kendaraan bermotor maka diharapkan pajak yang diterima pemerintah juga semakin tinggi (Rismayanti, 2021).

Dalam Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009, Pajak daerah dan retribusi daerah merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang penting untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan daerah. Ada dua jenis pajak daerah yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Pajak provinsi terdiri dari pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan, dan pajak rokok. Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak daerah merupakan sumber anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD) yang digunakan pemerintah daerah untuk membiayai kebutuhan pembangunan infrastruktur. Dengan demikian, kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak diperlukan untuk mendukung pemerintah dalam membangun sarana dan prasarana yang memadai. (Jdih.kemenkeu.go.id, 2009)

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor yang tidak membayar PKB di Kota Bekasi

Tahun	Jumlah kendaraan bermotor	Jumlah kendaraan bermotor yang tidak membayar PKB	Persentase
2019	1.614.965	543.771	33,67%
2020	1.533.880	596.426	38,88%
2021	1.508.616	523.000	34,66%

Sumber: Kantor Samsat Kota Bekasi, diolah penulis

Berdasarkan pada tabel 1.1 dapat diketahui bahwa pada tahun 2019 jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar sebanyak 1.614.965 dari jumlah tersebut ada sebanyak 543.771 kendaraan bermotor yang tidak membayar pajak kendaraan bermotor, sedangkan pada tahun 2020 jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar mengalami kenaikan menjadi 1.533.880 dari jumlah tersebut ada sebanyak 596.426 kendaraan bermotor yang tidak membayar pajak kendaraan bermotor, pada tahun 2021 jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar mengalami penurunan menjadi 1.508.616 dari jumlah tersebut ada sebanyak 523.000 kendaraan bermotor yang tidak membayar pajak kendaraan bermotor.

Tabel 1. 2 Target dan Realisasi Penerimaan PKB di Kota Bekasi

Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Persentase
2019	1.088.917.000.000	1.129.321.381.500	103,71%
2020	1.340.842.274.750	1.046.676.391.950	78,06%
2021	1.088.139.430.000	1.133.416.073.950	104,16%

Sumber: Kantor Samsat Kota Bekasi, diolah penulis

Berdasarkan tabel 1.2 di atas pada tahun 2019 Kota Bekasi sudah memenuhi target yaitu sebesar 103,71% atau Rp.1.129.321.381.500. dari target yang sudah direncanakan sebesar Rp.1.088.917.000.000. sedangkan pada tahun 2020 Kota Bekasi mengalami penurunan pendapatan pajak kendaraan bermotor serta jumlah pendapatannya tidak sesuai dengan target yang sudah ditentukan dan hanya mencapai 78,06% atau Rp.1.046.676.391.950 dari target yang sudah direncanakan sebesar Rp.1.340.842.274.750. pada tahun 2021 Kota Bekasi mengalami kenaikan pendapatan pajak kendaraan bermotor serta jumlah pendapatannya sesuai target yang ditentukan sebesar 104,16% atau Rp.1.133.416.073.950. dari target yang sudah direncanakan sebesar Rp. 1.088.139.430.000.

Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan merupakan salah satu upaya untuk mendorong peningkatan penerimaan negara dari sektor perpajakan. Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, maka pemerintah harus berperan aktif dalam memberikan pemahaman mengenai hak dan kewajiban dalam perpajakan. Masyarakat wajib pajak diberikan kepercayaan langsung oleh pemerintah saat melaksanakan kewajibannya dalam

menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya sendiri dengan tepat waktu (Rachmat Pramukti, 2022). Kepatuhan merupakan bentuk perilaku seseorang untuk bersifat patuh atau taat, kepatuhan seseorang dapat dipengaruhi oleh adanya faktor eksternal maupun faktor internal. Salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor adalah dengan menetapkan kebijakan pajak progresif. Pajak progresif adalah pajak yang dikenakan kepada seseorang yang memiliki kendaraan lebih dari 1 (satu) kendaraan, dapat berupa motor atau mobil (Dewi & Laksmi, 2019).

Norma subjektif adalah pandangan seseorang terhadap keyakinan orang lain yang akan mempengaruhi orang tersebut untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku. Norma subjektif mengacu pada rasa keinginan seseorang untuk memiliki. Indikator subjek tersebut antara lain yaitu anggota keluarga, teman, lingkungan, dan ekonomi. Kepatuhan wajib pajak tidak hanya berasal dari dalam diri seseorang saja, tetapi dapat dipengaruhi oleh individu atau bahkan kelompok lain (Gusti et al., 2019). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Sanita et al., (2018) menunjukkan bahwa norma subjektif berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Buleleng. Selain itu, menurut Oktavia & Suryono, (2021) menyatakan bahwa norma subjektif berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Surabaya. Hal itu tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Rohmah & Herwinarni, (2018) menyatakan bahwa norma subjektif tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan wajib pajak. Pengetahuan tentang ketentuan dan peraturan perpajakan yang berlaku sangat diperlukan, jika wajib pajak mengetahui ketentuan dan peraturan perpajakan maka wajib pajak akan lebih sadar dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Meifari, 2020).

Selain itu, kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang dapat meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepuasan orang dalam pelayanan akan terpenuhi saat karyawan memberikan apa yang mereka harapkan. Tingkat pengalaman dan motivasi pegawai Kantor

Pelayanan Pajak tentu akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang dihasilkan, namun tidak menutup kemungkinan ada hal lain yang dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik lebih baik (Siahaan & Sianturi, 2017). Pelayanan yang berkualitas dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak. Dalam mengoptimalkan penerimaan pajak kendaraan bermotor, Samsat Bekasi selalu mengupayakan berbagai cara agar wajib pajak patuh dalam membayarkan tanggungannya. Ada beberapa strategi yang digunakan salah satunya dengan menerapkan sistem e-Samsat (Elektronik Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) dengan adanya sistem e-Samsat ini diharapkan wajib pajak lebih mudah pada saat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Rahmatika & Salim, (2021) menunjukkan bahwa pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Jepara. Dengan adanya pelayanan pajak yang baik tidak menyebabkan kepatuhan wajib pajak di Jepara semakin meningkat. Sedangkan menurut Attamimi & Asalam, (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat wilayah Takalar Sulawesi Selatan tahun 2020.

Sanksi pajak merupakan salah satu cara pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Dengan adanya sanksi perpajakan ini diharapkan wajib pajak dapat mewujudkan ketertiban membayar pajak, agar dapat meningkatkan pendapatan pajak daerah. Sanksi pajak dibedakan menjadi dua yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi bisa dikatakan sebagai denda pajak. Dengan adanya denda pajak ini diharapkan memberi efek jera bagi masyarakat agar membayar pajak kendaraan bermotornya. Berdasarkan hasil penelitian Rahmatika & Salim, (2021) Menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Jepara. Dengan adanya sanksi pajak yang berat baik secara pidana maupun denda tidak menyebabkan kepatuhan wajib pajak di Jepara semakin meningkat. Sedangkan menurut Juliantari et al., (2021) Menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gianyar.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti kembali dengan judul penelitian **“Pengaruh Norma Masyarakat, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Bekasi”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Norma Masyarakat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Kota Bekasi?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Kota Bekasi?
3. Apakah Sanksi Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Kota Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. untuk mengestimasi dan menguji pengaruh norma masyarakat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Kota Bekasi;
2. untuk mengestimasi dan menguji pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Kota Bekasi;
3. untuk mengestimasi dan menguji pengaruh sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Kota Bekasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah disampaikan, adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, ilmu pengetahuan dan informasi yang berkaitan dengan **“Pengaruh Norma Masyarakat, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Bekasi”**. Berikut beberapa uraian mengenai manfaat teoritis:

1. Penggunaan variabel norma masyarakat dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori atribusi.
2. Penggunaan variabel kualitas pelayanan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori atribusi.
3. Penggunaan variabel sanksi pajak dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori atribusi.
4. Penggunaan variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori perilaku terencana (*theory of planned behavior*).

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi tambahan informasi dan referensi untuk penelitian selanjutnya, khususnya mengenai permasalahan terkait variabel penelitian ini.

2. Bagi Pembaca/Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengaruh norma, kualitas pelayanan dan sanksi pajak kendaraan bermotor.

3. Bagi Direktorat Jenderal Pajak dan Kantor SAMSAT Kota Bekasi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif berupa saran dan masukan kepada Direktorat Jenderal Pajak khususnya Kantor SAMSAT Kota Bekasi dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

1.5 Batasan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka peneliti memberikan batasan masalah. Tujuannya adalah untuk membatasi ruang lingkup pembahasan dalam skripsi ini tidak terlalu luas. Batasan yang dibahas dalam penulisan penelitian ini hanya membahas tentang pengaruh norma masyarakat, kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT kota Bekasi.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I

PENDAHULUAN

Pendahuluan pada bab ini, meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang teori yang relevan dengan masalah yang diteliti yaitu, norma masyarakat, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak kendaraan bermotor, penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis yang berguna untuk menyusun penelitian ini.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan uraian tentang desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, operasionalisasi variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel, dan metode analisis data.

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi gambaran umum objek penelitian, hasil analisis data, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V

PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dari penelitian dan implikasi manajerial.