

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan iuran wajib masyarakat terhadap negara yang didasari oleh undang-undang yang bersifat memaksa, dan terutang dengan tidak mendapat imbalan secara langsung, yang hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara dalam memajukan negaranya. Negara yang maju dapat dilihat dari infrastruktur pembangunan yang memadai, teknologi yang canggih dan juga sumber daya manusia yang berkualitas.

Pada pemerintahan Jokowi misi yang sangat terlihat adalah pembangunan infrastruktur jalan yang berkembang pesat, seperti pemerataan jalan tol luar kota dan juga perbaikan yang dilakukan pada jalan tol dalam kota, tujuannya adalah memberikan keringanan akses bagi masyarakatnya.

Dalam rangka pemerataan pelaksanaan pembangunan, pemerintah pusat tidak mungkin dapat melaksanakannya secara efektif. Oleh karena itu desentralisasi sangatlah penting bagi pemerintah pusat untuk mengawasi serta mengatur secara langsung urusan-urusan yang ada di daerahnya untuk efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan urusan-urusan pemerintah pusat tersebut. Maka dari itu sebagian urusan tersebut di serahkan kepada daerah, yaitu pemerintah daerah. Baik yang menyangkut kebijakan, perencanaan, pelaksanaan maupun pembiayaan namun tidak lepas daripada tanggung jawab pemerintah daerah kepada pemerintah pusat.

Pajak daerah memiliki dampak yang positif bagi anggaran implementasi atau penerapan. Artinya iuran yang dipungut oleh pemerintah daerah dari wajib pajak orang pribadi atau badan yang dananya untuk memenuhi kebutuhan belanja daerah. Pajak daerah yang dibayarkan kepada pemerintah daerah dapat meningkatkan pendapatan lokal (Rossa, 2021).

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun, (2009) tentang pajak daerah dan retribusi daerah disebutkan bahwa jenis pajak daerah khususnya pajak provinsi terdiri dari lima jenis pajak, salah satunya adalah pajak kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor merupakan jenis pajak yang dipungut oleh provinsi namun setiap kabupaten diberi kewenangan untuk memungut pajak kendaraan bermotor sendiri yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor di setiap kabupaten.

Untuk pemerataan pembayaran pajak daerah pemerintah mendirikan sistem administrasi yaitu SAMSAT. Samsat adalah salah satu bentuk pelayanan yang disediakan pemerintah dalam memungut pajak, salah satunya adalah Pajak Kendaraan Bermotor. Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 5 Tahun (2015) tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor bahwa Samsat bertujuan untuk memberikan pelayanan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informatif.

Adapun Pajak Kendaraan Bermotor sebagaimana yang didefinisikan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun (2009) dalam Pasal 1 angka 12 dan 13 adalah pajak atas kepemilikan kendaraan bermotor. Dalam pemungutannya dilaksanakan di kantor bersama samsat. Dalam hal ini samsat melibatkan tiga instansi pemerintah, yaitu: Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian Daerah Republik Indonesia, dan PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja.

Dalam era digital ini jumlah penduduk Indonesia selalu mengalami peningkatan. sehingga membutuhkan sarana transportasi untuk melakukan kesehariannya. Dalam menunjang aktivitas yang semakin meningkat, masyarakat membutuhkan transportasi untuk mempersingkat waktunya. Memang pemerintah menyediakan transportasi umum. Tetapi warga Negara Indonesia lebih menyukai menggunakan

kendaraan pribadinya dalam melakukan aktivitasnya, seperti bekerja dan bersekolah, dibandingkan dengan menggunakan transportasi umum yang disediakan oleh pemerintah. Hal ini menjadi salah satu faktor meningkatnya jumlah kendaraan bermotor. Berikut data jumlah kendaraan bermotor dari tahun 2018 hingga 2020:

Jenis Kendaraan Bermotor	Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis (Unit)		
	2018	2019	2020
Mobil Penumpang	14.830.698	15.592.419	15.797.746
Mobil Bis	222.872	231.569	233.261
Mobil Barang	4.797.254	5.021.888	5.083.405
Sepeda motor	106.657.952	112.771.136	115.023.039
Jumlah	126.508.776	133.617.012	136.137.451

Gambar 1.1 Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor

Sumber: (Badan Pusat Statistik, 2020)

Dari data di atas dapat kita simpulkan bahwa pengguna terbanyak dalam jenis kendaraan bermotor adalah sepeda motor. Dari tahun 2018 hingga 2020 selalu mengalami peningkatan dari semua jenis kendaraan bermotor.

Kendaraan bermotor bukan lagi menjadi barang yang mewah dikalangan masyarakat saat ini. Bahkan kendaraan bermotor menjadi barang yang pokok bagi masyarakat. Hampir seluruh orang memilikinya demi memudahkannya untuk beraktivitas, seperti bekerja dan bersekolah. Dengan adanya kendaraan masyarakat akan lebih menghemat waktu.

Dilihat dari data yang saya peroleh dari Badan Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Bekasi dari tahun 2019 hingga 2020 kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang melakukan pembayaran di KCP Samsat BJB Babelan mengalami penurunan dari roda 2 pada tahun 2019 sebanyak 16.733 dan pada tahun 2020 menurun hingga 16.667. Roda empat pada tahun 2019 sebanyak 3.890 dan pada tahun 2020 sebanyak 2.807. (Bapenda Kab. Bekasi, 2022).

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa ketidakpatuhan wajib pajak kendaraan bermotor merupakan sumber permasalahan dalam pemerintah daerah untuk

memajukan daerahnya. Dalam ketidakpatuhan terdapat faktor-faktor lain diantaranya adalah kualitas pelayanan, pengetahuan dan juga kesadaran.

Menurut Wardani dan Juliansya (2018) kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang harus diperhatikan untuk fiskus. Banyak wajib pajak yang mengutamakan hal tersebut, bahkan hanya karena masalah pelayanan wajib pajak malas untuk melaporkan pajak yang terhutangnya. Kepuasan kualitas pelayanan mempunyai hubungan dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena apabila wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka wajib pajak patuh untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

Pengetahuan merupakan suatu informasi yang dikuasai oleh manusia terhadap suatu objek ataupun peristiwa yang belum diketahui sebelumnya. Pengetahuan juga sangat penting bagi masyarakat untuk memahami suatu kondisi agar dapat menarik kesimpulan dan melakukan tindakan dari pengetahuan yang diperoleh. Seseorang yang memiliki pengetahuan akan lebih bijaksana dalam mengambil keputusan dan bertindak. Sama halnya seperti pengetahuan wajib pajak, mereka dapat mengetahui informasi apa saja yang harus dilakukan sebagai seorang wajib pajak supaya tidak terkena sanksi. Dibandingkan seseorang yang tidak tahu informasi mengenai pajak. Ketidaktahuan ini akan merugikan kedua belah pihak, yaitu pemerintah karena tidak dapat memajukan negaranya, dan wajib pajak itu sendiri dengan mendapatkan sanksi karena sudah melanggar aturan yang telah dibuat oleh pemerintah.

Kesadaran merupakan perbuatan sukarela tanpa paksaan apapun untuk mentaati semua peraturan. Sebagai wajib pajak kita harus menyadari apa saja yang menjadi tugas kita agar terhindar dari sanksi perpajakan. Tidak cukup dengan pengetahuan saja, pengetahuan tanpa adanya kesadaran maka tidak akan ada tindakan. Kesadaran masyarakat ini yang akan membawa perubahan besar untuk negara. Tidak sedikit masyarakat yang mengetahui informasi apa saja yang menjadi tugas sebagai wajib pajak tetapi tidak dilakukan.

Menurut Rizal, (2019) tentang Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Dan Sistem Samsat Drive Thru

Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib berpengaruh positif dan signifikan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Tresnalyani & Jati, (2018) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan dan Biaya Kepatuhan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib PKB di Kantor Bersama SAMSAT Kota Denpasar.

Sedangkan penelitian menurut Juliantari et al., (2021) tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak, dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor samsat gianyar. Berdasarkan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor samsat di kabupaten Gianyar.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan, pengetahuan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan penelitian terdahulu yang diuraikan, maka peneliti ingin meneliti lebih lanjut mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di KCP Samsat BJB Babelan Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi”**.

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di KCP Samsat BJB Babelan Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi?

2. Apakah pengetahuan wajib pajak kendaraan bermotor berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di KCP Samsat BJB Babelan Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi?
3. Apakah kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di KCP Samsat BJB Babelan Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi?
4. Apakah kualitas pelayanan, pengetahuan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di KCP Samsat BJB Babelan Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di KCP Samsat BJB Babelan Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengetahuan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di KCP Samsat BJB Babelan Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi.
3. Untuk mengetahui seberapa besar kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di KCP Samsat BJB Babelan Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi.
4. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan, pengetahuan pajak dan kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor di KCP Samsat BJB Babelan Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi :

1. Bagi Penulis
Untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pajak daerah dan pajak kendaraan bermotor.

2. Bagi KCP Samsat BJB Babelan Kecamatan Babelan

Dapat memberikan tambahan informasi mengenai kualitas pelayanan, pengetahuan dan kesadaran masyarakat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sehingga samsat KCP kecamatan babelan dapat memberikan pelayanan yang baik.

3. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini di harapkan dapat meningkatkan pengetahuan tentang wajib pajak kendaraan bermotor dan juga dapat meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

4. Bagi Pembaca

Untuk memberikan informasi mengenai pajak kendaraan bermotor dan dapat menjadikan acuan untuk penelitian lebih lanjut.

1.5 Batasan Masalah

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi dengan kualitas pelayanan, pengetahuan dan kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor di KCP Samsat BJB Babelan Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar pembaca dapat dengan mudah untuk membaca dan memahami isi dari skripsi ini, maka sistematika penulisan dari proposal skripsi ini dibagi menjadi bab dan sub bab.

BAB I

PENDAHULUAN

Dalam bab pendahuluan ini disampaikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas tentang landasan teori yang relevan dengan masalah yang diteliti yaitu, kualitas pelayanan, pengetahuan, kesadaran dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, yang meliputi landasan teori, penelitian terdahulu dan pengembangan hipotesis.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini terdiri dari desain penelitian, tahapan penelitian, variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel serta metode analisis data.

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan gambaran umum kepada pembaca mengenai objek penelitian, hasil analisis data, dan pembahasan hasil penelitian. Mengenai kualitas pelayanan, pengetahuan, kesadaran dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

BAB V

PENUTUP

Bab ini merupakan bagian akhir dari penelitian yang berisi tentang kesimpulan dari hasil yang sudah dilakukan dan implikasi manajerial untuk peneliti selanjutnya.