

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pajak adalah sumber nasional yang terutama digunakan untuk mendukung pembangunan infrastruktur, layanan publik, dan inisiatif pembangunan sosial di Indonesia. Pajak kendaraan bermotor yang dikelola oleh sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) merupakan penyumbang pendapatan asli daerah (PAD) yang signifikan. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan fenomena yang mengurangi jumlah kebutuhan perawatan kendaraan bermotor di beberapa negara bagian, termasuk Kabupaten Rote Ndao, Nusa Tenggara Timur.

Kesadaran wajib pajak merupakan komponen yang mempengaruhi pemenuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak menurut Permana & Hidayat (2022) adalah ketika wajib pajak memahami dan melaksanakan aturan pajak dengan benar. Jadi, dalam hal wajib pajak yang patuh, wajib pajak adalah orang atau badan yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan perpajakan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan atau potongan pajak tertentu. Dalam hal kesadaran wajib pajak, wajib pajak bebas dari paksaan untuk memahami pajak. Jika masyarakat wajib pajak melihat pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah dengan baik, mereka dapat memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak.

Penelitian Manulu (2023) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, semakin tinggi

tingkat kesadaran wajib pajak, semakin besar kemungkinan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Penelitian Juliantari (2021) dan Parhilia (2022) juga menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun penelitian Dhiu & Handayani (2023) menemukan hasil yang berbeda yang menyatakan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Rendahnya kepatuhan pajak kendaraan bermotor tidak hanya bersumber pada faktor eksternal semata, tetapi juga berakar pada sikap dan persepsi wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan. Penelitian oleh Rizkiana (2023) pada Samsat Klungkung menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor, di mana semakin tinggi pemahaman wajib pajak tentang manfaat, hak, dan kewajiban pajak, semakin tinggi kecenderungan mereka untuk membayar tepat waktu. Sejalan dengan itu, penelitian oleh Sari dan Pratiwi (2020) pada Samsat Bandung menunjukkan bahwa faktor internal berupa kesadaran dan pengetahuan perpajakan memberikan kontribusi lebih dari 25% terhadap variasi tingkat kepatuhan, sehingga peningkatan edukasi pajak dianggap sebagai kunci utama peningkatan kepatuhan.

Selain kesadaran wajib pajak, kualitas layanan Samsat juga menjadi faktor penting yang sering muncul dalam penelitian terbaru. Penelitian Tri dan Susanti (2020) terhadap wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Sidoarjo menunjukkan bahwa pelayanan yang responsif, ramah, dan efisien membuat wajib pajak merasa puas dan cenderung patuh, sementara pelayanan yang

buruk justru memicu penundaan atau bahkan penghindaran pembayaran. Temuan serupa muncul dalam penelitian kuantitatif 2026 tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Jakarta, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan, dengan koefisien determinasi sekitar 85,9%, artinya cara pelayanan diberikan sangat menentukan perilaku kepatuhan. Di konteks Samsat, penelitian Febriani (2026) di Samsat Bandar Lampung juga menegaskan bahwa kualitas layanan, termasuk kemudahan, kecepatan, dan kepercayaan terhadap petugas, berkaitan erat dengan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dari situ, banyak ahli sepakat bahwa perbaikan layanan tidak cuma soal proses administrasi yang cepat, tapi juga tentang membangun kepercayaan dan pengalaman wajib pajak yang nyaman, sehingga kepatuhan muncul dengan lebih sukarela.

Di sisi lain, banyak peneliti terbaru menegaskan bahwa sanksi perpajakan tetap menjadi alat penting untuk mendorong kepatuhan, terutama di daerah yang masih lemah tradisi pajaknya. Penelitian Rizkiana (2023) di Kabupaten Klungkung menemukan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor, karena semakin serius penegakan sanksi, jumlah tunggakan cenderung turun. Penelitian Febriani (2026) di Samsat Bandar Lampung juga menyimpulkan bahwa sanksi yang diterapkan secara konsisten dan transparan membuat wajib pajak merasa bahwa pelanggaran benar-benar berdampak, sehingga kepatuhan meningkat. Namun, peneliti lain seperti Afifah dan Susanti (2020)

mengingatkan bahwa sanksi saja tidak cukup jika pelayanan buruk dan kesadaran pajak masih rendah, karena cara penegakan yang terlalu represif justru bisa merusak citra fiskal dan memicu perlawanan.

Sanksi perpajakan, seperti denda administratif, bunga, dan tindakan penegakan lainnya, sebenarnya dibuat untuk membuat wajib pajak jera dan mendorong mereka taat bayar. Namun kalau aturan sanksi itu tidak jelas, tidak diterapkan secara konsisten, atau dianggap ringan, efek pencegahan dan tegurannya jadi kurang kerasa. Di beberapa daerah, wajib pajak sering menunda pembayaran bertahun-tahun dan baru bayar saat ada program pemutihan, yang menunjukkan bahwa sanksi rutin kurang dirasakan sebagai ancaman. Kondisi ini memunculkan pertanyaan: bagaimana sebenarnya wajib pajak memandang sanksi perpajakan, dan sejauh mana sikap mereka terhadap sanksi itu memengaruhi keputusan mereka untuk patuh atau tidak di lapangan.

Berikut data tentang wajib pajak yang melakukan kewajiban membayar pajak kendaraan bermotornya yang terdaftar di UPTD. Pendapatan Daerah Wilayah Kab. Rote Ndao.

**Tabel 1. 1**

**Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Kantor Samsat  
Kabupaten Rote Ndao dari Tahun 2021 - 2025**

| <b>Tahun</b> | <b>Jumlah<br/>Kendaraan</b> | <b>Jumlah<br/>Kendaraan yang<br/>membayar</b> | <b>Jumlah<br/>Kendaraan<br/>yang<br/>menunggak</b> | <b>Tingkat<br/>Kepatuhan</b> |
|--------------|-----------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------|
| <b>2021</b>  | 13.472                      | 11.046                                        | 3.786                                              | 81,99%                       |
| <b>2022</b>  | 14.869                      | 8.343                                         | 4.204                                              | 56.11%                       |
| <b>2023</b>  | 7.972                       | 7.959                                         | 989                                                | 99.84%                       |
| <b>2024</b>  | 16.202                      | 8.554                                         | 1.466                                              | 52,80%                       |
| <b>2025</b>  | 16.202                      | 9.728                                         | 3.826                                              | 60,04%                       |

Sumber: *Data Rill Kantor Samsat Rote Ndao, 2026.*

Berdasarkan tabel 1.1, terlihat bahwa jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Rote Ndao selama periode 2021-2025 mengalami perubahan yang cenderung fluktuatif. Pada tahun 2021, jumlah kendaraan tercatat sebanyak 13.472 unit, dengan 11.046 unit yang membayar pajak dan 3.786 unit yang menunggak, sehingga tingkat kepatuhan mencapai 81,99%. Kondisi ini menunjukkan bahwa pada tahun tersebut wajib pajak kendaraan bermotor masih memiliki tingkat kepatuhan yang cukup baik.

Pada tahun 2022, jumlah kendaraan meningkat menjadi 14.869 unit, namun jumlah kendaraan yang membayar pajak justru menjadi 8.343 unit. Sementara itu, kendaraan yang menunggak meningkat menjadi 4.204 unit, sehingga tingkat kepatuhan menurun tajam menjadi 56,11%. Penurunan ini mengindikasikan bahwa peningkatan jumlah kendaraan diimbangi dengan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Selanjutnya, pada tahun 2023 tingkat kepatuhan mengalami peningkatan yang sangat signifikan, yaitu mencapai 99,84%. Dari total

7.972 kendaraan, sebanyak 7.959 unit telah melakukan pembayaran pajak, sedangkan hanya 989 unit yang menunggak. Tingginya tingkat kepatuhan pada tahun ini menunjukkan adanya peningkatan kesadaran masyarakat atau efektivitas pelayanan dan pengawasan dari pihak Samsat Kabupaten Rote Ndao.

Namun demikian, pada tahun 2024 tingkat kepatuhan kembali mengalami penurunan menjadi 52,80%. Dari 16.202 kendaraan, hanya 8.554 unit yang membayar pajak, sedangkan 1.466 unit menunggak. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak masih belum stabil dan masih terdapat berbagai kendala yang memengaruhi pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Pada tahun 2025, tingkat kepatuhan mengalami sedikit peningkatan menjadi 60,04% dengan jumlah kendaraan yang membayar pajak sebanyak 9.728 unit dan kendaraan yang menunggak sebanyak 3.626 unit. Meskipun terdapat kenaikan dibandingkan tahun sebelumnya, tingkat kepatuhan tersebut masih tergolong sedang dan belum menunjukkan kondisi yang optimal.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor masih belum optimal dan cenderung berfluktuasi dari tahun ke tahun. Hal ini diduga dipengaruhi oleh rendahnya kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan Samsat yang belum maksimal, serta lemahnya penegakan sanksi perpajakan. Kondisi ini menjadi semakin menantang pada daerah terpencil seperti Kabupaten Rote Ndao, karena keterbatasan akses layanan, rendahnya literasi pajak masyarakat, dan belum optimalnya

penerapan sanksi yang tegas. Oleh karena itu, fenomena ini menarik untuk dikaji lebih lanjut guna mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Suatu penelitian faktor-faktor kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bima menunjukkan bahwa kualitas layanan, kesadaran wajib pajak, tingkat penghasilan, dan sanksi tidak berdampak signifikan terhadap kepatuhan (Putra & Nur, 2021), meskipun banyak penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan berdampak positif terhadap kehadiran pajak kendaraan bermotor (Wardani & Rumiyatun, 2017). Dalam penelitian yang dilakukan di Samsat Gerung Lombok Barat, ditemukan bahwa pengetahuan tentang pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan layanan pajak tidak berdampak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Saraswati & Utama, 2022). Namun, faktor-faktor ini secara keseluruhan masih dapat menjelaskan beberapa perbedaan di dalamnya. Hasil-hasil ini menegaskan bahwa pengaruh dari kesadaran, pelayanan, dan sanksi terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor tidak selalu konsisten di setiap daerah, sehingga penting untuk menguji ulang ketiga faktor tersebut dalam konteks daerah kepulauan terpencil seperti Rote Ndao, yang memiliki karakteristik sosial, ekonomi, dan aksesibilitas pelayanan yang berbeda dibandingkan daerah yang menjadi lokasi penelitian sebelumnya.

Secara teori, penelitian ini membantu melengkapi kajian tentang kepatuhan pajak dengan menggabungkan tiga hal: kesadaran wajib pajak,

kualitas layanan Samsat, dan sanksi perpajakan, lalu mengujinya dalam satu model analisis. Beberapa penelitian terbaru, seperti Rizkiana (2023) dan Febriani (2026), memang menemukan bahwa ketiga faktor ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor, tetapi penelitian itu masih berfokus di daerah perkotaan yang infrastrukturnya lebih lengkap. Ada juga kajian tentang efektivitas pemungutan pajak daerah oleh Rizka Novianti Pertiwi dkk. (2014) yang dianalisis ulang tahun 2026, yang menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan, dan transparansi pemerintah daerah menjadi penentu utama keberhasilan pemungutan pajak lokal. Dengan begitu, penelitian ini ingin menambahkan sudut pandang baru dengan menguji ulang ketiga variabel itu di daerah kepulauan terpencil seperti Rote Ndao, yang punya karakter sosial, ekonomi, dan geografis berbeda. Secara praktik, hasil penelitian ini diharapkan bisa jadi dasar bagi Bapenda Rote Ndao dan Samsat untuk membuat program sosialisasi yang lebih sasaran, mempercepat digitalisasi layanan, serta menerapkan sanksi secara lebih konsisten, supaya kepatuhan wajib pajak meningkat dan pendapatan daerah pun lebih stabil.

Signifikansi dan urgensi penelitian ini cukup besar karena Pajak Kendaraan Bermotor memang punya peran penting dalam APBD Rote Ndao, apalagi di tengah keterbatasan sumber daya alam. Para ahli terbaru juga sepakat bahwa peningkatan kepatuhan wajib pajak tidak bisa hanya diandalkan pada satu sisi kebijakan, tapi harus jadi gabungan yang saling mendukung: edukasi (membangun kesadaran), perbaikan pelayanan publik

(kualitas layanan Samsat), dan penegakan sanksi perpajakan. Di masa pasca-pandemi dan saat pemerintah mendorong digitalisasi layanan melalui Perpres No. 25/2024, daerah justru butuh bukti nyata untuk mengatur penggunaan sumber daya dengan tepat. Kalau tidak ada intervensi yang berbasis data seperti penelitian ini, target *Sustainable Development Goals* (SDGs) nomor 16 tentang institusi yang efektif dan transparan di Rote Ndao akan sulit tercapai. Karena itu, studi ini bukan cuma berguna di ranah akademik, tetapi juga sangat penting bagi keberlanjutan keuangan dan pembangunan di daerah.

## **1.2 Masalah Penelitian**

Masalah utama dalam penelitian ini adalah masih belum optimalnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Rote Ndao. Berdasarkan data tahun 2021–2025, tingkat kepatuhan wajib pajak menunjukkan fluktuasi yang cukup besar, mulai dari 81,99% pada tahun 2021, turun menjadi 56,11% pada tahun 2022, meningkat sangat tinggi pada tahun 2023 sebesar 99,84%, kemudian kembali menurun menjadi 52,80% pada tahun 2024, dan sedikit meningkat menjadi 60,04% pada tahun 2025. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak belum stabil dan masih dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kesadaran wajib pajak yang belum merata, kualitas pelayanan Samsat yang belum sepenuhnya optimal, serta efektivitas penegakan sanksi perpajakan yang masih perlu ditingkatkan. Fenomena ini menjadi semakin penting untuk dikaji karena Kabupaten Rote Ndao memiliki karakteristik wilayah kepulauan dan akses pelayanan yang

terbatas, sehingga dapat memengaruhi kemudahan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

### **1.3 Persoalan Penelitian**

Berdasarkan masalah penelitian diatas, maka persoalan yang dibahas dalam penelitian ini adalah:

- a. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Rote Ndao?
- b. Apakah kualitas layanan samsat berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Rote Ndao?
- c. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Rote Ndao?
- d. Apakah kesadaran wajib pajak, kualitas layanan samsat, dan sanksi perpajakan secara bersama-sama berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Rote Ndao?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada persoalan penelitian diatas, maka tujuan penelitian yang mau dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor bersama samsat Rote Ndao.

2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan samsat terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor bersama samsat Rote Ndao.
3. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor bersama samsat Rote Ndao.
4. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas layanan samsat dan sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor bersama samsat Rote Ndao.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **a. Manfaat Akademik**

Secara akademik, penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu perpajakan, terutama terkait faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di daerah kepulauan terpencil. Penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi peneliti lain yang ingin mengkaji kesadaran wajib pajak, kualitas layanan Samsat, dan sanksi perpajakan dalam konteks daerah dengan karakteristik sosial, ekonomi, dan geografis yang unik.

### **b. Manfaat Praktis**

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh Bapenda Rote Ndao dan Kantor Bersama Samsat Rote Ndao sebagai dasar merancang kebijakan yang lebih tepat sasaran, seperti program sosialisasi pajak, perbaikan kualitas pelayanan, serta

penegakan sanksi perpajakan yang lebih konsisten. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sehingga mendorong kenaikan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan mendukung kelancaran program pembangunan di Kabupaten Rote Ndao.