

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Suatu negara dalam melaksanakan pemerintahan memerlukan anggaran besar untuk mendukung semua kebutuhan pembangunan dan kemajuan negara. Salah satu langkah pemerintah dalam meningkatkan pendapatan adalah melalui penerimaan pajak. Pajak adalah sumber pendapatan negara yang pasti dan mencerminkan solidaritas masyarakat dalam membiayai negara.

Negara Republik Indonesia saat ini sedang berupaya untuk meningkatkan penerimaan negara yang diperoleh melalui pembayaran pajak. Pajak diatur dalam Undang-Undang Perpajakan No. 28 Tahun 2007 (UU Konsolidasi yang diubah oleh UU No. 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja) pada pasal 1 menjelaskan definisi pajak, serta merujuk pada UU No. 7 Tahun 2021 tentang HPP yang merupakan kontribusi wajib kepada negara yang dikenakan pada individu atau entitas yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, tanpa menerima imbalan secara langsung dan dimanfaatkan untuk kepentingan negara demi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Aris & Muljiyati, 2023).

Dibandingkan dengan negara-negara lain dalam ASEAN, sumbangan pajak di Indonesia tergolong masih rendah, menunjukkan bahwa kinerja sistem perpajakan belum optimal (Prayudi, 2019). Tingkat kepatuhan dalam pajak kendaraan bermotor menjadi topik menarik yang dikaji dalam studi perpajakan. Hal

ini disebabkan oleh sejumlah faktor yang menyebabkan masih rendahnya tingkat kepatuhan para wajib pajak.

Negara memiliki kekuasaan untuk menegakkan kewajiban ini dan pajak yang dikumpulkan harus digunakan untuk menjalankan pemerintahan (Sari, 2013). Menurut Rochmat Soemitro, pajak adalah iuran masyarakat kepada kas negara berdasarkan UU (yang bersifat memaksa) tanpa mendapat imbal jasa yang langsung terlihat, dan dana tersebut digunakan untuk membiayai pengeluaran publik (Rahayu, 2010).

Dari sudut pandang ekonomi, pajak dipahami sebagai pergeseran sumber daya dari sektor swasta ke sektor publik. Sedangkan pengertian pajak dari sudut hukum menurut Soemitro adalah sebuah kewajiban yang muncul akibat adanya Undang-Undang (UU) yang mengharuskan warga negara untuk menyeter sejumlah penghasilan tertentu kepada negara.

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang paling besar di Indonesia. Penerimaan pajak secara tidak langsung bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat di Indonesia (Saadah, 2021). Penerimaan pajak memiliki peranan penting bagi negara, sehingga Direktorat Jenderal (Dirjen) Pajak yang merupakan lembaga pemerintah di bawah Kementerian Keuangan berupaya meningkatkan jumlah penerimaan pajak melalui reformasi yang meliputi penyederhanaan peraturan pajak dengan menjunjung tinggi nilai keadilan sosial serta memberikan pelayanan terbaik kepada Wajib Pajak (Saadah, 2021).

Besarnya pendapatan dari sektor pajak menandakan bahwa kepatuhan wajib pajak sangat berperan penting (Masdiantini et al., 2020). Setiap negara di seluruh dunia memerlukan dana yang signifikan untuk melaksanakan berbagai aktivitas pemerintahan, termasuk juga Indonesia (Yasa & Martadinata, 2018).

Sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah daerah, pajak daerah dikumpulkan oleh pemerintah daerah, yang kemudian dipakai untuk mendanai berbagai pengeluaran yang berhubungan dengan pengelolaan dan pembangunan daerah (Ilhamsyah et al., 2016).

Salah satu kategori pajak provinsi yang termasuk dalam pajak daerah adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pajak ini dijelaskan sebagai pajak yang dikenakan terhadap kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor sesuai dengan Pasal 1 angka 12 dalam Undang-Undang (UU) Nomor 28 Tahun 2009 mengenai Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Pajak kendaraan bermotor menjadi penyumbang terbesar bagi penerimaan pajak daerah dan memberikan dampak signifikan terhadap pendapatan lokal (Langgeng & Krisdiyawati, 2017).

Berdasarkan penelitian oleh Abdullah et al. (2020), Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber pendapatan untuk daerah dan menjadi salah satu sumber yang diutamakan kontribusinya terhadap pendapatan asli daerah. PKB memiliki peran signifikan dalam mendanai pelayanan publik, pengembangan infrastruktur jalan, serta mendukung mobilitas ekonomi masyarakat setempat. Sebagai pendapatan yang penting bagi daerah, keberhasilan pemerintah dalam memaksimalkan potensi PKB sangat ditentukan oleh tingkat kepatuhan dari

para wajib pajak. Oleh karena itu, meningkatkan realisasi dari PKB menjadi salah satu prioritas pemerintah untuk memperkuat kemandirian fiskal daerah.

PAD akan mencapai puncaknya jika semua potensi pemasukan daerah bisa terwujud sepenuhnya, terutama melalui sektor pajak daerah. Namun, dalam praktiknya, terdapat masih ketidakcocokan antara potensi penerimaan PKB yang seharusnya dan realisasi yang terjadi setiap tahun. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat isu terkait kepatuhan pajak masyarakat yang perlu menjadi fokus bagi pemerintah. Berikut adalah data mengenai target dan realisasi PKB di Kota Kupang:

Tabel 1.1.

Data Target dan Realisasi PKB Di Kota Kupang Tahun 2020-2024

TAHUN	TARGET	REALISASI	PRESENTASE
2020	Rp158.071.705.122	Rp168.606.591.232	107%
2021	Rp229.667.479.534	Rp152.446.494.002	66%
2022	Rp222.911.958.332	Rp179.333.716.646	80%
2023	Rp216.947.094.242	Rp179.936.484.400	83%
2024	Rp167.158.354.404	Rp157.267.189.001	94%

Sumber: UPTD Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang Prov. NTT

Pajak atas kendaraan bermotor memiliki fungsi penting dalam mendukung perkembangan di level provinsi, termasuk di Nusa Tenggara Timur (NTT). Namun, pencapaian penerimaan PKB masih belum sepenuhnya memenuhi target yang ditetapkan. Banyaknya wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban pajak mereka secara tepat waktu, mengakibatkan peningkatan utang pajak dan penurunan penerimaan daerah.

Berdasarkan informasi dari tabel 1.1, terlihat bahwa setiap tahun, jumlah kendaraan bermotor terus mengalami pertumbuhan dari tahun 2020 hingga 2024.

Pada tahun 2020, tercatat 229.997 unit kendaraan bermotor yang kemudian melesat menjadi 304.353 unit pada tahun 2024. Di sisi lain, jumlah tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menunjukkan penurunan yang berkelanjutan setiap tahunnya. Pada tahun 2020, tunggakan mencapai 89.556 unit (38,94%), lalu turun lagi pada tahun 2021 menjadi 72.249 unit (30,05%), dan pada tahun 2022 menjadi 69.068 unit (27,42%). Tahun 2023 menunjukkan penurunan lagi menjadi 61.786 unit (23,36%). Selanjutnya, di tahun 2024, terjadi penurunan yang signifikan, di mana tunggakan PKB hanya tersisa 12.602 unit atau 7,97% dari total kendaraan yang terdaftar.

Penurunan persentase tunggakan PKB ini menunjukkan peningkatan kepatuhan para wajib pajak di Kota Kupang yang diperkirakan dipengaruhi oleh sejumlah kegiatan dari pemerintah daerah yang bertujuan untuk mempermudah proses pembayaran pajak, seperti menghadirkan layanan samsat keliling, menawarkan opsi pembayaran pajak secara daring/e-samsat, serta penerapan sanksi yang jelas dari pemerintah. Tingginya jumlah kendaraan pada tahun 2020 hingga 2024 dengan persentase tunggakan yang tetap signifikan menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan pajak masih belum mencapai optimal. Oleh sebab itu, perlu dilakukan analisis mendetail mengenai elemen-elemen yang berkontribusi terhadap kepatuhan PKB.

Menurut Winarni, Supraptiningsih, dan Rahmaniar (2024), pengetahuan tentang perpajakan mencakup pemahaman terhadap konsep dan regulasi dasar yang ada di sektor perpajakan, termasuk berbagai tipe pajak, entitas yang dikenakan

pajak, objek pajak, tarif pajak, metode perhitungan pajak yang harus dibayar, pencatatan terkait pajak, dan prosedur pelaporan pajak.

Di sisi lain, Zahro dan Machdar (2024) menilai pengetahuan perpajakan sebagai salah satu elemen yang berhubungan langsung dengan kepatuhan pajak, karena wawasan mengenai peraturan perpajakan dapat memfasilitasi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban mereka menurut aturan yang ada. Tujuan dari pengetahuan perpajakan adalah untuk meningkatkan kesadaran serta kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi tanggung jawab perpajakan mereka.

Menurut Rohmatin (2024), kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek pelayanan perpajakan yang dapat menjadi aspek yang berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak menjadi bagian penting dalam tahapan interaksi antara wajib pajak dan aparat perpajakan.

Sementara itu, Tompodung, Lengkong, dan Londa (2023) menguraikan melalui riset mengenai pelayanan publik bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mempunyai hubungan dengan kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang dimaksud untuk menaikkan kepuasan dan kepercayaan wajib pajak terhadap pelayanan yang ada. Jika wajib pajak mendapatkan pelayanan yang baik, mudah, cepat, dan responsif, maka pengalaman positif tersebut diharapkan dapat mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

Kepatuhan pajak adalah kondisi di mana Wajib Pajak memenuhi semua tanggung jawab perpajakan serta menjalankan hak-hak perpajakannya. Kepatuhan

dari pembayar pajak adalah pelaksanaan tanggung jawab perpajakan yang dilakukan oleh mereka untuk berkontribusi terhadap pembangunan yang diharapkan, dengan harapan pelaksanaannya dilakukan secara sukarela. Situasi perpajakan yang memerlukan partisipasi aktif dari wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya menuntut tingkat kepatuhan yang tinggi. Kepatuhan wajib pajak bertujuan mendorong masyarakat agar lebih sadar dan bertanggung jawab dalam membayar pajak. Indikator kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor tecermin dari tindakan membayar PKB tepat waktu atas inisiatif sendiri, bukan karena takut akan penegakan hukum atau sanksi dari otoritas terkait. (Widodo, 2010).

Menurut Nisa dan Biduri (2024), sanksi pajak kendaraan bermotor adalah salah satu hal yang terkait dengan ketaatan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor sesuai ketentuan yang berlaku. Sanksi bisa menjadi salah satu hal yang mendorong wajib pajak untuk lebih memperhatikan kewajibannya dalam membayar pajak. Penerapan sanksi pajak bertujuan agar wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya sadar dan tidak mengulangi kesalahan tersebut. Dengan penerapan sanksi yang jelas dan dilakukan secara rutin, diharapkan para wajib pajak menjadi lebih patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor dan tidak melanggar aturan perpajakan yang berlaku.

Sementara itu, Yuniare, Dewi, dan Kusuma (2024) menyebutkan bahwa sanksi perpajakan merupakan salah satu faktor yang bisa dianalisis dalam hubungannya dengan ketaatan wajib pajak, terutama ketika wajib pajak memiliki kewajiban yang harus dipenuhi sesuai dengan aturan perpajakan. Sanksi pajak dapat

diartikan sebagai akibat yang diberikan kepada wajib pajak kendaraan bermotor ketika tidak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sanksi pajak berkaitan dengan cara wajib pajak memahami tingkat ketegasan, kejelasan, dan penerapan sanksi akibat keterlambatan atau ketidakpatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Penelitian lain dilakukan oleh Bhegawati, Verawati, dan Widyantari (2023) tarif pajak progresif, kualitas pelayanan, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan karena sama-sama menggunakan variabel pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Perbedaannya terletak pada penelitian sekarang yang menempatkan sanksi pajak sebagai variabel moderasi, sedangkan penelitian terdahulu menempatkan sanksi pajak sebagai variabel independen.

Berikutnya penelitian yang dilakukan oleh Swanto Putri dan Hidayat (2024) bertujuan memahami bagaimana tingkat pengetahuan tentang pajak dan kebijakan sanksi pajak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian menunjukkan bahwa pemahaman tentang pajak dan sanksi pajak memengaruhi positif tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Nenu, Kerihi, dan Muga (2025) yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan, sedangkan

kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Kota Kupang.

Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Kupang, menjadi salah satu cara transportasi yang sering digunakan masyarakat untuk beraktivitas sehari-hari, baik buat urusan pribadi maupun kegiatan ekonomi. Kondisi itu membuat jumlah kendaraan bermotor di Kota Kupang serta kemungkinan penerimaan pajak kendaraan bermotor cukup tinggi. Wajib pajak kendaraan bermotor dalam hal ini adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor serta wajib membayar pajak kendaraan bermotor sesuai dengan aturan yang berlaku.

Dalam menjalankan tugasnya, wajib pajak tersebut secara langsung terlibat dalam proses administrasi dan pembayaran pajak melalui Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Kupang. Namun, realitanya, potensi penerimaan dari sektor pajak kendaraan bermotor masih menghadapi masalah terkait ketaatan wajib pajak. Masih banyak wajib pajak yang belum membayar pajak tepat waktu dan kendaraan bermotor yang masih memiliki utang pajak, yang menunjukkan bahwa tugas pembayaran pajak belum dilakukan dengan baik oleh semua wajib pajak.

Kondisi ini menjadi masalah karena kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Ketidakepatuhan dalam membayar pajak bisa terjadi karena berbagai sebab, baik dari dalam diri orang yang wajib membayar pajak maupun dari lingkungan pelayanan perpajakan. Faktor-faktor tersebut mencakup tingkat pemahaman

tentang aturan perpajakan, pengalaman seseorang dalam mendapatkan layanan perpajakan, serta adanya akibat atau hukuman jika terlambat atau tidak mematuhi aturan membayar pajak.

Fenomena utama yang terjadi adalah kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Kupang masih tergolong rendah, meskipun jumlah kendaraan dan potensi penerimaan pajak kendaraan bermotor terus bertambah. Bisa dilihat dari masih banyaknya wajib pajak yang belum membayar pajaknya tepat waktu dan adanya keterlambatan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Kondisi itu menunjukkan adanya perbedaan antara kemampuan masyarakat untuk menerima PKB dan tingkat kesadaran mereka dalam memenuhi kewajiban pajak secara tepat. Fenomena itu semakin menarik karena pemerintah telah berusaha meningkatkan kepatuhan dengan memberikan berbagai kemudahan, seperti digitalisasi pembayaran melalui E-SAMSAT dan pengembangan layanan di SAMSAT Kota Kupang.

Berdasarkan uraian fenomena dan riset gab di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sanksi Pajak Sebagai Pemoderasi (Studi Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Kota Kupang)**

1.2. Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang, maka masalah penelitian ini adalah “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dengan Sanksi Pajak Sebagai Pemoderasi (Studi Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Kota Kupang).”

1.3. Persoalan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan masalah penelitian di atas, maka dapat dirumuskan beberapa persoalan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Kupang?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Kupang?
3. Apakah sanksi pajak memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Kupang?
4. Apakah sanksi pajak memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Kupang?

1.4. Tujuan Penelitian Dan Manfaat Penelitian

1.4.1. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Kupang.
2. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Kupang?

3. Untuk menguji efek moderasi saksi pajak pada pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Kupang.
4. Untuk menguji efek moderasi saksi pajak pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Kupang.

1.4.2. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Menambah wawasan dan memperkaya khazanah ilmu pengetahuan di bidang perpajakan, khususnya mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan serta peran variabel moderasi sebagai sarana penerapan teori yang telah dipelajari dan memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi.

2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi pihak SAMSAT Kota Kupang dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan menentukan kebijakan penegakan sanksi yang efektif.