

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Negara berkembang dalam bidang pembangunan salah satunya yaitu Indonesia. Pengembangan pembangunan dapat dilanjutkan dan berjalan lancar dengan dukungan pembiayaan yang terjamin. Dalam pembiayaan pembangunan, pembangunan dilakukan sepenuhnya dari pemerintah yaitu berasal dari sumber penerimaan negara. Sumber penerimaan negara berasal dari pungutan pajak rakyat (Ghassani, 2019).

Pajak merupakan sumber pendapatan fiskal nasional, yang dibuat bagi pemenuhan pengeluaran pemerintah beserta pembangunan. Apalagi penerimaan pajak menjadi kunci keberhasilan pembangunan pemerintah di masa depan. Sesuai dengan Pasal 2(1) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, terdapat sebanyak 5 (lima) jenis pajak di daerah yakni pajak provinsi yang salah satunya adalah jenis pajak provinsi yang berpengaruh sangat tinggi terhadap keuangan daerah yakni pajak kendaraan bermotor (UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 28 TAHUN 2009 TENTANG PAJAK DAERAH DAN RETRIBUSI DAERAH, 2009).

Pada laman <http://bpka.jogiaprov.go.id/samsat/> Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yakni pajak daerah yang dapat membantu kontribusi cukup besar untuk

meningkatkan pendapatan asli daerah lainnya. PKB digunakan untuk mendanai instansi pembangunan provinsi yang memproses pembayaran PKB yaitu Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) melewati Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (SAMSAT) bekerjasama dengan 3 (tiga) instansi, yakni Satuan lalu lintas Polres Sleman, Kantor pelayanan pajak daerah (KPPD) DIY di Kabupaten Sleman dan PT Jasa Raharja.

Pada laman <http://bpka.jogjaprov.go.id/samsat/> Satuan Lalu Lintas Polisi Sleman menyelenggarakan pendaftaran serta identifikasi kendaraan. Fungsi dari kepolisian adalah mengarsipkan dan memberikan informasi melewati verifikasi, pencatatan serta pendataan, penomoran, penerbitan serta penyediaan dokumen registrasi dan identifikasi. Produk layanannya adalah bukti kepemilikan kendaraan bermotor (BPKB), surat tanda nomor kendaraan bermotor (STNK), dan tanda nomor kendaraan bermotor (TNKB). KPPD Kabupaten Sleman adalah penyelenggara pajak kendaraan bermotor (PKB), bea balik nama, air permukaan (AP), retribusi lain-lain dan pendapatan asli daerah yang sah di wilayah Kabupaten Sleman. Produk layanannya adalah surat ketetapan pajak daerah (SKPD). PT Jasa Raharja merupakan badan usaha milik pemerintah yang menyediakan asuransi kecelakaan bagi penumpang angkutan umum. Produk layanannya adalah kartu dana sumbangan wajib jasa raharja.

Pendapatan daerah dapat meningkat karena kepatuhan wajib pajak dan kesadaran wajib pajak saat membayar pajak kendaraan. Menurut Yunia et al., (2021) persyaratan wajib pajak untuk mencukupi semua kewajiban perpajakan

serta menjalankan hak pajak adalah yang dimaksud atas kepatuhan wajib pajak. Adapun hal-hal yang mempengaruhi kinerja Wajib Pajak dalam kewajiban perpajakannya antara lain Pemahaman Infosaku, Kualitas Program SAMSAT dan Kesadaran Wajib Pajak. Menurut Winasari (2020) kepatuhan wajib pajak yakni wajib pajak melaksanakan hak serta kewajibannya sesuai peraturan perundang-undangan dan tata cara perpajakan, serta tidak menyimpang dari peraturan perpajakan.

Layanan aplikasi mendukung kesadaran wajib pajak untuk pembayaran kewajiban perpajakan. Upaya meningkatkan kesadaran tersebut, SAMSAT Sleman memperkenalkan layanan Infosaku. Layanan Infosaku ini menawarkan manfaat kemudahan bagi wajib pajak dalam memberikan informasi tanggal pembayaran. Namun dalam penerapannya, banyak wajib pajak yang belum banyak memahami manfaat dari layanan infosaku, sehingga perlu adanya pemahaman tentang layanan tersebut. Harapannya dengan pemahaman wajib pajak terhadap layanan infosaku dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak. Konsep Infosaku merupakan konsep layanan baru SAMSAT yaitu layanan Infosaku (Informasi Masa Berlaku) yang merupakan layanan lanjutan dari SAMSAT Sleman yang akan memberikan informasi berakhirnya masa berlaku pajak kendaraan. Keuntungan layanan ini dapat membuat Wajib Pajak tidak lupa membayar pajak, sehingga terhindar dari Wajib Pajak yang terkena denda karena lupa membayar pajak. Admin Infosaku akan mengirimkan pemberitahuan bahwa masa pajak akan segera berakhir melalui pesan *Whatsapp*. Layanan Infosaku diperkenalkan pada 26 April 2021 oleh

SAMSAT Sleman, dengan penandatanganan serah terima *tablet* oleh pimpinan KPPD DIY Kabupaten Sleman kepada pengelola infosaku.

Dalam mempermudah Wajib Pajak membayar kewajibannya, diperlukan pula dukungan program yang dapat memberikan kelancaran Wajib Pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya. Upaya peningkatan pelayanan dapat dilakukan dengan membuat program aplikasi. Menurut Wardani & Juliansya (2018) kualitas pelayanan yakni baik buruknya petugas pajak untuk melayani kebutuhan orang lain dan membantu untuk memenuhi harapan wajib pajak. Sehingga perlu adanya program pemberian pelayanan perpajakan untuk menunjang kualitas program tersebut sehingga dapat mempercepat pelayanan kepada wajib pajak. Kualitas program SAMSAT adalah kualitas program pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dibayarkan melalui layanan *e-banking* dan ATM-bank yang ditunjuk oleh SAMSAT untuk mempermudah pembayaran pajak tanpa antrian panjang. Adanya layanan ini membuat wajib pajak tidak lagi memiliki alasan untuk tidak melakukan penangguhan pajak kendaraan. Mendukung wajib pajak untuk meningkatkan kesadarannya untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan wajib pajak pada saat pembayaran kewajiban perpajakan tidak berjalan lancar jika tidak diimbangi dengan kesadaran wajib pajak dalam membayar kewajiban pajak sesuai jatuh tempo. Kesadaran masyarakat ini dapat menjadi awal yang baik dalam proses perpajakan yang berjalan lancar dan tanpa denda pajak jika masyarakat sadar akan pentingnya membayar pajak. Kesadaran wajib pajak adalah tempat wajib pajak memahami tanggal

pembayaran pajak tanpa dipaksa oleh pihak lain. Menurut Yunia et al., (2021) kesadaran wajib pajak yakni kondisi wajib pajak untuk mengetahui, mengakui, menghormati serta mentaati peraturan perpajakan yang ada, dan dengan sungguh-sungguh memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut Ghassani (2019) kesadaran wajib pajak yakni prasyarat bagi wajib pajak untuk memahami, serta melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan dengan baik. Penilaian positif wajib pajak terhadap kinerja pemerintah dalam fungsi pemerintahan dapat memungkinkan masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini lebih meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Karena peningkatan jumlah pengguna kendaraan bermotor, pembayaran pajak SAMSAT Sleman meningkat setiap tahun. Seperti kita ketahui bersama, pajak kendaraan bermotor sangat penting untuk meningkatkan pendapatan fiskal daerah. Oleh sebab itu, kepatuhan wajib pajak didalam perpajakan penting dalam mencapai tujuan pembangunan daerah yang berkelanjutan dan terorganisir. Layanan baru di SAMSAT Sleman ini bertujuan untuk menghindari keterlambatan pembayaran pajak. Oleh sebab itu penelitian ini penting dilakukan supaya tidak ada lagi keterlambatan pembayaran di kemudian hari di kantor bersama SAMSAT Sleman. Sehingga pembangunan dapat terus berjalan dan lancar dengan jaminan dukungan dana dari pemerintah yang dananya berasal dari pembayaran pajak kepada masyarakat Sleman di kantor SAMSAT Sleman.

Pada laman <http://bpka.jogjaprovo.go.id/samsat/> SAMSAT adalah sistem kerjasama terpadu Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI),

KPPD DIY Kabupaten Sleman, dan Kantor Gabungan Jasa Raharja (SWDKLLJ). Dasar hukum pembentukan SAMSAT di seluruh Indonesia adalah pedoman bersama Menteri Pertahanan dan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan, Nomor INS/03/M/X/1999, Nomor 29 tahun 1999, Nomor 6/IMK.014/1999, tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal DiBawah Satu Atap dalam Plat Nomor Kendaraan, Surat Tanda Tes Kendaraan, Surat Tanda Nomor Kendaraan, Surat Tanda Uji Plat Nomor Kendaraan, dan Penagihan Pajak Kendaraan, Biaya Transfer Kendaraan, dan Dana Kecelakaan Lalu Lintas.

Pada berbagai penelitian yang di riset sebelumnya, ditemukan hasil dari peneliti sebagai berikut, menurut penelitian Hazmi et al., (2020) bahwa pemahaman pajak mempunyai pengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara individual pada kepatuhan wajib pajak serta sanksi perpajakan mempunyai pengaruh secara individual pada kepatuhan wajib pajak. Penelitian Saputri & Anisa (2020) bahwa Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Bandar Lampung. Sanksi pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Bandar Lampung serta Sistem SAMSAT *Drive Thru* berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT Bandar Lampung. Penelitian Winasari (2020) bahwa Pengetahuan seorang wajib pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan

bermotor, Kesadaran wajib pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, Sanksi perpajakan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor serta Sistem E-SAMSAT dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian Megayani & Noviari (2021) bahwa Program E-SAMSAT berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Karangasem, SAMSAT keliling berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Karangasem serta Kepuasan wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Karangasem. Penelitian Aji & Wardani (2021) bahwa sistem *drive thru* terdapat pengaruh pada kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor, E-SAMSAT tidak terdapat pengaruh pada kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor serta Akses informasi tidak terdapat pengaruh pada kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor. Penelitian Kadir et al., (2021) bahwa Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif pada Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan SAMSAT berpengaruh positif pada Kepatuhan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif pada Kepatuhan Wajib Pajak serta Akuntabilitas Pelayanan Publik berpengaruh positif pada Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian Yuliani & Setyaningsih (2020) bahwa Persepsi keadilan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, Pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, Perubahan tarif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak serta Kesadaran perpajakan tidak merupakan

variabel yang memoderasi persepsi keadilan pajak, pemahaman perpajakan, dan perubahan tarif pajak.

Penelitian ini replikasi dari berbagai penelitian yang telah dilakukan. Kebaharuan dalam penelitian ini berada pada variabel pemahaman infosaku, peneliti menambahkan variabel kesadaran wajib pajak sebagai variabel moderasi. Berdasarkan penjelasan pada latar belakang, untuk itu peneliti mengambil judul **“Pengaruh Pemahaman Infosaku dan Kualitas Program SAMSAT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel Moderasi”** (Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Sleman Tahun 2021).

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan di latar belakang, peneliti mengajukan beberapa pertanyaan penelitian untuk melihat upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan faktor pemahaman infosaku, kualitas program SAMSAT, dan kesadaran wajib pajak menjadi variabel sebagai berikut:

1. Apakah pemahaman infosaku berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah kualitas program SAMSAT berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah kesadaran wajib pajak mampu memoderasi hubungan antara pemahaman infosaku dengan kepatuhan wajib pajak?



4. Apakah kesadaran wajib pajak mampu memoderasi hubungan antara kualitas program SAMSAT dengan kepatuhan wajib pajak?
5. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan dengan kepatuhan wajib pajak?

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, penelitian ini dibatasi pada kepatuhan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, pemahaman infosaku serta kualitas program SAMSAT tentang pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini berfokus dalam sejauhmana pengaruh Pemahaman Infosaku dan Kualitas Program SAMSAT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel Moderasi. Peneliti hanya meneliti pada Kantor SAMSAT Sleman.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada rumusan masalah yang diuraikan diatas, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menguji secara empiris pengaruh pemahaman infosaku terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Menguji secara empiris pengaruh kualitas program SAMSAT terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Menguji secara empiris pengaruh kesadaran wajib pajak mampu memoderasi hubungan antara pemahaman infosaku dengan kepatuhan wajib pajak.
4. Menguji secara empiris pengaruh kesadaran wajib pajak mampu memoderasi hubungan antara kualitas program SAMSAT dengan kepatuhan wajib pajak.
5. Menguji secara empiris pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini dapat menambah pengetahuan, kemampuan intelektual, dan digunakan untuk mengembangkan bakat, inovasi, kreatifitas, serta ilmu cara berpikir ilmiah dalam mengimplementasikan ilmu pengetahuan baik teori maupun praktik dari bangku perkuliahan khususnya berhubungan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Penelitian ini dapat memberikan masukan kepada instansi dalam meningkatkan pelayanan pajak kendaraan bermotor Kabupaten Sleman dan mengoptimalkan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman serta sudut pandang perpajakan dalam hal tata cara perpajakan, serta menjadikan

wajib pajak lebih taat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

4. Penelitian ini diharapkan dapat memperoleh bukti empiris, yang dapat dipergunakan untuk bahan referensi peneliti lain, serta dipergunakan sebagai data evaluasi selanjutnya.

