

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia sebagai Negara berkembang telah mencapai kemajuan signifikan dalam berbagai bidang untuk menciptakan masyarakat yang sejahtera dan berkembang. Sektor pajak merupakan sumber utama dana pemerintah. Mendengar istilah “pajak”, sering kali orang menganggapnya sebagai kewajiban tambahan yang cukup besar di Tengah tantangan perekonomian yang semakin meningkat (Yulitiawati & Meliya, 2021). Pajak adalah pembayaran wajib kepada pemerintah yang wajib dilakukan oleh orang pribadi atau badan, tanpa menerima imbalan langsung. Hal ini dimanfaatkan oleh negara untuk memenuhi kebutuhannya dan meningkatkan kesejahteraan atau kemakmuran penduduk (Hasanah & Ardini, 2021).

Pajak merupakan sarana utama dan paling penting berpengaruh dalam menghasilkan pendapatan bagi pemerintah dan merupakan komponen penting dalam mencapai tujuan pembangunan nasional. Berbagai upaya dilakukan untuk memanfaatkan secara maksimal potensi yang dimiliki masing-masing daerah agar pemerintah daerah dapat meningkatkan pendapatan daerahnya. Tujuan akhir setiap daerah adalah mencapai Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang sebesar-besarnya. Penyumbang utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) di setiap daerah adalah Pajak Daerah, dengan salah satu bentuk khusus adalah Pajak Kendaraan Bermotor (Irsan *et al.*, 2024). Pajak Kendaraan Bermotor merupakan sumber pendapatan yang cukup besar dalam anggaran otonomi

daerah, memberikan kontribusi pendapatan yang cukup besar (Putri *et al.*, 2024).

Pajak Kendaraan Bermotor adalah suatu jenis pajak daerah. Pajak daerah adalah pajak yang dikelola oleh pemerintah daerah (baik pemerintah daerah TK.I maupun pemerintah daerah TK.II) dan hasil di pergunakan untuk membiayai pengeluaran rutin dan pembangunan daerah. Pajak Kendaraan Bermotor menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Pembahasan mengenai aspek Pajak Kendaraan Bermotor tidak akan pernah terlepas dari berbagai macam aktivitas yang terdapat pada kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor dan jalan raya merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Masyarakat menggunakan kendaraan bermotor sebagai sarana mobilisasi kegiatan sehari-hari. Dalam menggunakan kendaraan bermotor diperlukan sarana penunjang berupa jalan raya. Berdasarkan hal tersebut, maka cukup wajar apabila masyarakat yang menggunakan kendaraan bermotor dibebankan secara wajib dari segi materil oleh pemerintah, sehingga alokasi pembebaan tersebut dapat digunakan untuk pembangunan, dan pemeliharaan jalan raya.

Namun di masa sekarang ini, kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor sangatlah kurang, pelayanan yang berkualitas dapat menciptakan kepuasan bagi wajib pajak, memperlancar proses administrasi, dan mendorong kepatuhan pajak. Sebaliknya pelayanan yang kurang memadai dapat menyebabkan berbagai masalah seperti antrian panjang, ketidakpuasan masyarakat, proses yang lambat serta kurangnya informasi yang jelas terkait

dengan pajak kendaraan bermotor (Suherman, 2019). Dalam konteks ini, penting untuk mengevaluasi kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor agar dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kekuatan dan kelemahan dalam sistem yang ada. Penilaian ini juga penting untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, tetapi juga untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat terhadap pajak kendaraan bermotor dan mengurangi potensi penurunan pendapatan daerah (Ambarwati & Nurbaiti, 2024).

Berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Sleman perkembangan jumlah kendaraan bermotor mengalami peningkatan (BPS, 2024). Di Kabupaten Sleman, jumlah kendaraan bermotor pada tahun 2022 dan 2023 mengalami peningkatan, yaitu dari 1.219.245 unit menjadi 1.256.823. Jumlah tersebut terdiri dari jumlah sepeda motor, mobil, bus, dan truk. Seiring dengan perkembangan jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Sleman yang cukup tinggi ini idealnya akan berbanding lurus dengan peningkatan jumlah pendapatan asli daerah dari pemungutan pajak kendaraan bermotor. Namun hal ini tidak sejalan dengan harapan pemerintah daerah. Pemerintah daerah terus berupaya mencari jalan keluar untuk masalah ini guna mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya (Qamar, 2023).

Berdasarkan laporan Seksi Pembukuan dan Penagihan, di Kabupaten Sleman per tanggal 01 Januari 2023 terdapat 80.718 unit kendaraan yang menjadi potensi pajak kendaraan bermotor tahun 2022 belum dibayarkan

pajaknya (Samsat Sleman, 2023). Dalam melaksanakan kegiatan pendataan potensi pajak kendaraan bermotor, KPPD DIY di Kabupaten Sleman bekerjasama dengan Pemerintah Kalurahan se-Kabupaten Sleman. KPPD DIY di Kabupaten Sleman sebagai pelaksana program, menyiapkan *database* pada aplikasi pendataan sedangkan pemerintah kalurahan sebagai pelaksana lapangan yang melakukan pendataan secara *door to door*. Pemerintah Kalurahan menugaskan perangkat desa untuk melakukan pendataan potensi pajak kendaraan dengan datang secara langsung ke alamat pemilik kendaraan.

Laman Kompas.com (2024) mengungkapkan bahwa pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) akan melakukan pemutihan pajak kendaraan bermotor. Pemutihan tersebut dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar kendaraan bermotor. Harapannya nanti setelah ada pemutihan pajak kendaraan bermotor tidak ada lagi yang menunggak. Karena selama ini, 80% pendapatan asli daerah (PAD) berasal dari pajak kendaraan bermotor. Pemutihan pajak kendaraan ini menunjukkan kurangnya kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak.

Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya secara tidak langsung berpengaruh terhadap jumlah pendapatan daerah. Apabila tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya tinggi, maka tingkat penerimaan daerah juga akan semakin tinggi. Begitu pula sebaliknya, apabila tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya rendah, maka tingkat penerimaan daerah juga akan semakin rendah. Kepatuhan wajib pajak

ini menjadi suatu masalah yang sangat penting dalam penerimaan pajak, ketika penerimaan pajak yang diperoleh suatu daerah tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka hal ini dapat menghambat pembangunan suatu daerah. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak yaitu sanksi, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan norma subjektif.

Sanksi perpajakan memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan. Mardiasmo (2018) menyatakan bahwa sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Peraturan perpajakan dikenal dua macam sanksi perpajakan, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi dapat dikenakan apabila Wajib Pajak melakukan pelanggaran seperti, sanksi administrasi denda, bunga, dan kenaikan. Sanksi pidana yang dikenakan adalah hukuman penjara (Hany *et al.*, 2023). Sanksi pajak sangat diperlukan agar wajib pajak merasa terbebani dengan denda, sehingga merasa rugi jika wajib pajak melanggar peraturan yang berlaku. Penelitian-penelitian terdahulu sudah banyak yang membahas mengenai kepatuhan wajib pajak, seperti penelitian Muhamad *et al.*, (2020); Rohmah & Herwinarni (2018) menurutnya sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Berbeda dengan penelitian Amri & Syahfitri (2020); Ni Komang Ayu (2021) yang mengungkapkan

bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar (As' Ari, 2018). Jadi dalam hubungannya dengan wajib pajak yang patuh, maka pengertian wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan pajak atau potongan pajak tertentu. Kesadaran wajib pajak diharapkan wajib pajak dapat memahami dan menyadari tentang pentingnya peran perpajakan, tetapi hal tersebut belum dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Penelitian Rohmah & Herwinarni (2018); Sista (2019) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian Masur, (2020) menunjukkan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, juga sejalan pada penelitian Muhammad *et al.*, (2020) yaitu kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan. Hasil berbeda dalam penelitian Dhiu & Handayani (2023) bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kepercayaan wajib pajak terhadap alokasi dana pajak yang transparan dan akuntabel sangat penting dalam meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak. Pelayanan pajak yang berkualitas memainkan peran krusial dalam

membangun kepercayaan ini. Menurut Dewi *et al.* (2022), kualitas pelayanan pajak yang baik merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sehingga aparat pajak perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan untuk membangun kepercayaan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang berkualitas sangat diperlukan di setiap tempat pelayanan pajak untuk meningkatkan rasa percaya wajib pajak, sehingga dapat pula meningkatkan rasa patuh dalam membayar pajak. Penelitian Hidayat & Maulana (2022), Sista (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Rohmah & Herwinarni (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian Pradana *et al.*, (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik secara signifikan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang Terdaftar pada Kantor Samsat Bersama Kota Tabanan.

Norma subjektif adalah persepsi atau pandangan seseorang terhadap kepercayaan-kepercayaan orang lain yang akan memengaruhi seseorang tersebut untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku yang sedang dipertimbangkan (Achadi *et al.*, 2021). Seorang individu akan melakukan suatu perilaku tertentu yang dilakukan orang lain apabila persepsi orang lain terhadap perilaku tersebut bersifat positif. Indikator subjektif tersebut antara lain yaitu anggota keluarga, pimpinan perusahaan, teman, pasangan. Dengan adanya norma subjektif atau pengaruh serta dorongan yang positif dari luar seseorang, maka minat seseorang dalam membayar pajak semakin tinggi. Dari

beberapa pernyataan di atas dapat diketahui bahwa masih banyaknya pelanggaran penunggak pajak yang masih berkeliaran dikarenakan kurangnya kesadaran diri dalam membayarkan pajak, yang mana sangat mempengaruhi pada tingkat kepatuhan wajib pajak serta dampaknya kepada pendapatan penerimaan daerah. Penelitian Rohmah & Herwinarni (2018) menunjukkan bahwa secara parsial variabel norma subjektif tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian Sista (2019) menunjukkan bahwa kewajiban moral tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian Rohmah & Herwinarni (2018) menyatakan bahwa Norma subjektif, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sanita *et al.* (2018) menyatakan bahwa norma subjektif berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Buleleng.

Berdasarkan perbedaan penelitian sebelumnya, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak karena masih banyak wajib pajak yang menunggak membayar pajak kendaraan bermotor yang terjadi di Indonesia khususnya Kabupaten Sleman yang dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak yang masih terbilang rendah, dan untuk mengetahui seberapa pengaruh sanksi pajak dan kualitas pelayanan instansi pajak yang diterapkan dalam upaya mencegah wajib pajak untuk tidak menunggak pembayaran kendaraan bermotor. Oleh sebab itu, peneliti melakukan penelitian ini dengan judul "Pengaruh Sanksi, Kesadaran

Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Norma Subjektif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Pemilik Kendaraan Bermotor yang Terdaftar pada Samsat Kabupaten Sleman)".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka yang menjadi masalah pokok dalam penelitian adalah:

1. Apakah sanksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
4. Apakah norma subjektif berpengaruh positif **dan** signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sesuai dengan permasalahan yang ada, yaitu:

1. Untuk menganalisis sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk menganalisis kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Untuk menganalisis kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

4. Untuk menganalisis norma subjektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoretis maupun praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis
 - a. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi pengembangan ilmu dan pengetahuan yang berhubungan dengan topik ilmu akuntansi, khususnya perpajakan.
 - b. Penelitian ini akan dapat menambah wawasan dan pengetahuan khususnya dalam bidang ilmu komunikasi yang ada hubungannya dengan pengaruh sanksi, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan norma subjektif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Manfaat Praktis
 - a. Diharapkan dapat meningkatkan pemahaman mengenai perpajakan dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.
 - b. Dapat meningkatkan rasa kesadaran diri untuk patuh dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor dan sadar bahwa pajak yang dibayarkan merupakan bentuk peduli kepada negara dan digunakan untuk kepentingan umum.

1.5 Batasan Penelitian

Agar permasalahan yang diteliti dapat lebih mudah dipahami dan dimengerti oleh pembaca, maka permasalahan yang ada dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Terbatas hanya di Kabupaten Sleman.
2. Variabel bebas dibatasi pada Sanksi, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Norma Subjektif, sedangkan variabel terikat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

