

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Regiden Ranmor), Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLLJ) dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Samsat. Defisini Samsat di atas adalah definisi berdasarkan Peraturan Presiden nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor. Penyelenggaraan Samsat yang dilaksanakan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia khususnya bagian lalu lintas, Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melakukan pemungutan pajak Provinsi dan Badan usaha yang berada dalam satu kesatuan yaitu Kantor Bersama Samsat (Bapenda.Jabarprov.go.id, 2017).

Samsat terbentuk karena adanya landasan hukum berdasarkan pada surat keputusan bersama Menhankam/Pangab, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri Nomor Pol. Kep/13/XII/1976, Kep 1693/MK/IV/12/1976 dan 311 tahun 1976 tentang peningkatan kerjasama antara pemerintah daerah tingkat I, komando daerah kepolisian dan aparat departemen keuangan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat serta peningkatan pendapatan daerah, khususnya mengenai pajak – pajak kendaraan bermotor. Samsat berada di seluruh kota atau provinsi yang berada di Indonesia, salah satunya yaitu Kota Makassar yang terletak di wilayah Sulawesi Selatan.

Penerapan Samsat oleh Pemerintah Sulawesi Selatan dalam pengendalian STNK terkait dengan pembayaran PKB, BBNKB dan SWDKLLJ yang dilaksanakan secara terpusat di Makassar, dimulai pada 16 Oktober 1978. Samsat wilayah I Makassar sudah memiliki dua kantor layanan masing-masing terletak di Jalan Andi Mappanyukki dan AP Pettarani agar pelayanan bagi wajib pajak di

daerah tersebut berkembang, Ia kemudian mendirikan delapan kantor pembantu Samsat di seluruh Sulawesi Selatan. Lima belas lokasi Kantor Samsat didirikan untuk melayani komunitas pemilik kendaraan bermotor, yang tersebar di dua puluh tiga daerah tingkat II Kabupaten/Kota Madya. Salah satu kabupaten yang terdapat kantor Samsat yaitu Kabupaten Takalar. Kantor Samsat Takalar terletak di Jl. Bajeng, Pattallassang, Kabupaten Takalar, Sulawesi Selatan. Berikut adalah tabel kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Takalar Sulawesi Selatan:

Tabel 1. 1 Jumlah Total Seluruh Jenis Kendaraan Bermotor Di Samsat Takalar Sulawesi Selatan

Tahun	Kendaraan yang Terdaftar
2015	27,580
2016	32,669
2017	36,208
2018	37,198
2019	37,775
Total	171,430

Sumber: Samsat Wilayah Takalar (Tahun 2015-2019)

Pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Takalar Sulawesi Selatan dari tahun ke tahun selalu mengalami peningkatan. Hal ini menunjukkan bahwa seharusnya dengan semakin meningkatnya jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar, maka semakin meningkat juga kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Namun pada tahun 2018, penunggak pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Takalar mencapai angka 30 Miliar (Wakhyono, 2018). Pada tahun 2019 penunggak masih sama kurang lebih 30 miliar (Alim, 2019). Kemudian pada tahun 2020, terjadi peningkatan pada tunggakan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Takalar yang mencapai nilai 39 Miliar (Ramadhani, 2020).

Tabel 1. 2 Perbandingan Tunggakan Pajak Daerah Sulawesi Selatan Tahun 2019

Gowa	Bone	Wajo	Maros	Sidrap	Pare - Pare	Takalar
7,2 Miliar	4,7 Miliar	4,2 Miliar	3,6 Miliar	3,5 Miliar	3,3 Miliar	30 Miliar

Sumber: Fajar.co.id (2019)

Pada tabel 1.2 menunjukkan bahwa tunggakan pajak pada tahun 2019 yang paling tinggi adalah kabupaten Takalar yaitu mencapai 30 miliar jika dibandingkan dengan kabupaten lain. Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka dari itu peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan objek Samsat Wilayah Takalar Sulawesi Selatan.

1.2 Latar Belakang

Pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta Wajib Pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Sesuai falsafah undang-undang perpajakan, membayar pajak bukan hanya merupakan kewajiban, tetapi merupakan hak dari setiap warga Negara untuk ikut berpartisipasi dalam bentuk peran serta terhadap pembiayaan negara dan pembangunan nasional (pajak.go.id, 2020). Demi membangun kemandirian daerah maka pemerintah diberikan kesempatan untuk terus menggali dan mencari sumber – sumber keuangan yang ada di daerah tersebut. Pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah (Desentralisasi). Maka dari itu, pemerintah harus bisa mendapatkan pendapatan dari daerah tersebut dan membangun sendiri dalam pembangunan daerah.

Pertumbuhan kendaraan bermotor setiap tahunnya semakin bertambah di Samsat Takalar Sulawesi Selatan. Dengan begitu dapat dimanfaatkan oleh kantor Samsat Takalar Sulawesi Selatan untuk melaksanakan pemungutan pajak kepada pemilik kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Takalar Sulawesi Selatan demi meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor dan meningkatkan sumber pendapatan asli daerah. Seharusnya pemerintah daerah akan mendapatkan pendapatan dari pajak kendaraan bermotor setiap tahunnya seiring dengan meningkatnya jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya. Akan tetapi, masih banyak wajib pajak kendaraan bermotor yang tidak patuh dan menunggak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, sehingga pemerintah daerah tidak bisa memiliki pendapatan yang maksimal khususnya di sektor pajak kendaraan bermotor.

Menurut (Rahayu, 2017) Penerimaan pajak merupakan pajak yang dipungut dan dikelompokkan kepada pajak pusat, bea dan cukai, pajak daerah, maupun retribusi daerah dan penerimaan lain bukan pajak. Pajak pusat adalah pajak yang dipungut dan dikelola oleh Pemerintah Pusat, dalam hal ini sebagian besar dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP), sedangkan pajak daerah merupakan pajak-pajak yang dipungut dan dikelola oleh Pemerintah Daerah baik di tingkat provinsi maupun kabupaten/kota dan hasil dari pemungutan pajak daerah kemudian digunakan untuk membiayai belanja pemerintah daerah (online-pajak.com, 2018). Pajak kendaraan bermotor juga termasuk ke dalam pajak daerah dan memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan penerimaan pajak daerah. Pajak kendaraan bermotor di Indonesia sendiri memakai sistem *official assessment system* karena wajib pajak yang bersifat pasif dan wewenang yang menentukan besarnya tarif pajak terutang adalah fiskus.

Tabel 1. 3 Kendaraan Tidak Melakukan Daftar Ulang Periode 2015-2019

Tahun	Kendaraan yang Terdaftar	Kendaraan yang Membayar Pajak	Selisih	Presentase
2015	27,580	9,524	18,056	65,46%
2016	32,669	10,105	22,564	69,06%
2017	36,208	13,349	22,859	63,13%
2018	37,198	21,934	15,264	41,03%
2019	37,775	22,731	15,044	39,82%
Total	171,430	77,643	93,787	

Sumber : Samsat Wilayah Takalar (Tahun 2015-2019)

Dari Tabel 1.3 di atas menunjukkan bahwa kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Takalar Sulawesi Selatan dari tahun 2015 sampai 2019 selalu mengalami peningkatan, akan tetapi kendaraan yang membayar pajaknya belum memenuhi harapan. Salah satu penyebab wajib pajak tidak patuh dalam membayar pajak adalah sanksi perpajakan yang kurang tegas. Dikutip dari (Bapenda.jabarprov.go.id, 2017), “alasan masyarakat selalu menunda untuk membayar PKB salah satunya adalah karena cicilan lebih penting dibandingkan dengan membayar pajak”. Rata – rata masyarakat tidak membayar PKB karena alasan yang sama, Mereka lebih memilih untuk membayar cicilan daripada membayar pajak agar kendaraan mereka tidak ditarik kembali sebelum jatuh tempo. Apabila terjadi keterlambatan dalam membayar cicilan perbulan atau tidak dibayar sama sekali, maka sebagai pengguna jasa akan dikenakan sanksi. Sanksi tersebut berupa denda atas keterlambatan hingga penarikan kendaraan oleh pihak lembaga pembiayaan. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa sanksi keterlambatan membayar cicilan lebih penting untuk diperhatikan dibandingkan dengan sanksi keterlambatan membayar pajak sebesar 2% perbulan dari pajak kendaraan bermotor (PKB).

Faktor pendukung wajib pajak dalam membayar pajak membutuhkan kualitas pelayanan, pemahaman atau pengetahuan serta sanksi yang berlaku

ditentukan dalam peraturan pemerintah daerah. Selain itu, menghindari ketergantungan atau melakukan pinjaman ke negara lain untuk pembangunan adalah keuntungan pembangunan kawasan yang efisien tanpa perlu mengeluarkan hutang ke luar negeri. Oleh karena itu, pemerintah terus berupaya agar pendapatan negara di bidang perpajakan tumbuh dari tahun ke tahun.

Kepatuhan Wajib Pajak, yaitu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan menjalankan peraturan perpajakan dengan baik dan benar, sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Ilhamsyah & dkk, 2016). Akan tetapi pada tabel 1.3 menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor masih lemah. Indikator yang dapat mendukung kepatuhan wajib pajak yaitu mengetahui peraturan – peraturan di bidang perpajakan dan membayar pajak dengan tepat waktu.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Upaya di era modern ini ditujukan untuk meningkatkan kenyamanan bagi wajib pajak untuk mendapatkan informasi dan membayar pajak melalui teknologi. Menurut (Nita & Supadmi, 2019), Pelayanan yang berkualitas terhadap wajib pajak adalah usaha yang dilakukan petugas pajak untuk melayani wajib pajak secara maksimal agar wajib pajak tidak mengalami kebingungan saat membayar pajak. Pelayanan perpajakan merupakan penyelenggaraan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan optimal bagi wajib pajak berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan (Kirana Cipta Komala, Suhadak NP, 2014). Pada tabel 1.2 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan juga dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Pemerintah harus meningkatkan kualitas pelayanan agar wajib pajak mau melakukan sesuatu dengan ikhlas. Menurut (Gusti et al., 2015) dan (Nita & Supadmi, 2019) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Apabila tingkat kualitas pelayanan pajak tinggi maka cenderung dapat meningkatkan tingkat kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat.

Sementara penelitian yang dilakukan oleh (Ester et al., 2017) dan (Saputri & Sulistia, 2020) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh signifikan dengan arah negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pelayanan pajak yang baik oleh instansi penting untuk menarik perhatian wajib pajak, tentunya wajib pajak berhak atas pelayanan yang baik dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan Wajib Pajak adalah pemahaman wajib pajak tentang peraturan, undang-undang dan prosedur perpajakan yang benar dan tepat. Wajib pajak pasti akan menaati kewajiban perpajakannya setelah memahami dan mengetahui kewajibannya sebagai wajib pajak, sehingga pada akhirnya masyarakat sendiri yang mendapat keuntungan dari pembayaran pajak tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian (Nadia, 2019) yang menyatakan bahwa wajib pajak pasti akan melakukan dan melaksanakan kewajiban perpajakannya jika mereka sudah memahami kewajibannya sebagai seorang wajib pajak.. Dapat dilihat pada tabel 1.2 bahwa tingkat kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor masih cukup rendah pada tahun 2015 – 2019. Pernyataan tersebut dapat menjadi indikator pengetahuan wajib pajak adalah pentingnya membayar pajak untuk kepentingan daerah dan negara sekaligus pengetahuan tentang persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor. (Ilhamsyah, 2016) dan (Ardiyanti & Supadmi, 2020) menyatakan bahwa Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Untuk menambah pengetahuan wajib pajak, Samsat harus rutin untuk memberikan pendidikan tentang pentingnya perpajakan. Akan tetapi, pada penelitian yang dilakukan oleh (Widajantie et al., 2019) dan (Kusuma Wardani & Rumiya, 2017) menyatakan bahwa Pengetahuan Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Penyebabnya, para wajib pajak masih kurang mengetahui cara menghitung tarif pajak untuk membayar pajak karena masih minimnya pengetahuan tentang perpajakan.

Untuk memastikan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya perlu adanya Sanksi Perpajakan. Menurut (Mardiasmo, 2019), sanksi perpajakan

merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ ditaati/ dipatuhi. Dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melakukan pelanggaran norma perpajakan. Seharusnya sanksi perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Akan tetapi, pada tabel 1.2 tingkat kepatuhan masih belum optimal dan bisa dikatakan bahwa sanksi perpajakan juga masih rendah. Menurut (Pujiwidodo, 2016) dan (Efriyenty, 2019) menyatakan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Wajib Pajak meyakini hal tersebut pantas dan harus dihukum dengan tepat kepada pelanggar. Sanksi perpajakan yang tinggi akan meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan Bermotor. Namun penelitian yang dilakukan oleh (Aprilliyana, 2017) menyatakan bahwa Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Penyebabnya adalah minimnya sanksi terhadap wajib pajak.

Berdasarkan dari latar belakang yang telah disampaikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Samsat Wilayah Takalar Sulawesi Selatan Tahun 2020)”**.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas pemerintah harus serius dalam permasalahan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Takalar Sulawesi Selatan, agar kendaraan yang terdaftar di Samsat Takalar Sulawesi Selatan bisa sejajar dengan peningkatan jumlah wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, DJP juga harus memicu kinerja pegawai agar memiliki kemampuan, dedikasi, wawasan, dan tanggung jawab sebagai penyelenggara negara dibidang perpajakan. Penyebab pemerintah kurang menekan kepada wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor yaitu karena wajib pajak lebih takut terhadap leasing dibandingkan dengan denda

2% dari pajak kendaraan bermotor setiap bulan. Karena, kendaraan bermotor akan ditarik apabila leasing melebihi jatuh tempo. Sedangkan, wajib pajak yang tidak membayar pajak tepat waktu atau melebihi jatuh tempo hanya akan dikenakan sanksi denda sebesar 2% dari pajak kendaraan bermotor setiap bulannya.

Pada permasalahan ini, bahwa jumlah wajib pajak yang tidak membayar pajak kendaraan bermotor semakin meningkat seiring dengan meningkatnya jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Takalar Sulawesi Selatan pada tahun 2015 – 2019. Maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor yang masih menjadi permasalahan karena kurangnya kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Takalar Sulawesi Selatan Tahun 2020?
2. Apakah Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Takalar Sulawesi Selatan Tahun 2020?
3. Apakah Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Waiib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Takalar Sulawesi Selatan Tahun 2020?
4. Apakah Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Takalar Sulawesi Selatan Tahun 2020?
5. Apakah Sanksi Perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Takalar Sulawesi Selatan Tahun 2020?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan

- Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Takalar Sulawesi Selatan Tahun 2020.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Takalar Sulawesi Selatan Tahun 2020.
 3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Takalar Sulawesi Selatan Tahun 2020.
 4. Untuk mengetahui pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak secara parsial parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Takalar Sulawesi Selatan Tahun 2020.
 5. Untuk mengetahui pengaruh Sanksi Perpajakan secara parsial parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Takalar Sulawesi Selatan Tahun 2020.

1.5 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, maka diharapkan dapat menghasilkan sesuatu yang berguna atau bermanfaat bagi peneliti sendiri sebagai pedoman dan referensi untuk penelitian selanjutnya dan pihak yang terkait lainnya. Adapun manfaat dari penulisan ini adalah:

1.5.1 Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman yang mendalam tentang bidang perpajakan, khususnya mengenai kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor dapat meningkat.

1.5.2 Aspek Praktis

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan informasi atau masukan tambahan untuk meningkatkan kepatuhan pajak kendaraan bermotor khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan perpajakan, pengetahuan wajib pajak dan sanksi perpajakan khususnya di tempat penelitian.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas dan padat yang menggambarkan dengan tepat isi penelitian. Isi bab ini meliputi: Gambaran Umum Objek Penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini berisi teori dari umum sampai ke khusus, disertai penelitian terdahulu dan dilanjutkan dengan kerangka pemikiran yang diakhiri dengan hipotesis jika diperlukan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis temuan yang dapat menjawab masalah penelitian. Bab ini meliputi uraian tentang: Jenis Penelitian, Operasional Variabel, Populasi dan Sampel (untuk kuantitatif) / Situasi Sosial (untuk kualitatif), Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas, serta Teknik Analisis Data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan diuraikan secara sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian dan disajikan dalam sub judul tersendiri. Bab ini berisi dua bagian: bagian pertama menyajikan hasil penelitian dan bagian kedua menyajikan pembahasan atau analisis dari hasil penelitian. Setiap aspek pembahasan hendaknya dimulai dari hasil analisis data, kemudian diinterpretasikan dan selanjutnya diikuti oleh penarikan kesimpulan. Dalam pembahasan sebaiknya dibandingkan dengan penelitian – penelitian sebelumnya atau landasan teoritis yang relevan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian, kemudian menjadi saran yang berkaitan dengan manfaat penelitian.