

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan kegiatan dalam pengurusan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Regien 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 terstruktur dan terkoordinasi bagian dalam Kantor Bersama Samsat. Definisi Samsat di atas adalah Peraturan Presiden nomor 5 Tahun 2015 mengenai 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, 2021).

Samsat lahir atas landasan hukum yang berdasarkan pada surat keputusan bersama Menhankam, Menkeu dan Mendagri No. Pol. KEP/13/XII/1976, No. KEP-1693/MK/IV/12/1976 dan 311 Tahun 1976 mengenai peningkatan kerja sama 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 Kendaraan Bermotor. Kantor SAMSAT terdapat diseluruh Indonesia, Salah satunya berada yaitu Kota Makassar yang terletak pada wilayah provinsi Sulawesi Selatan.

Pemerintah Sulawesi Selatan merekatkan solusi STNK terkait dengan pembayaran PKB, BBNKB dan SWDKLLJ yang dilaksanakan secara terfokus di Makassar, dimulai pada 16 Oktober 1978. Samsat kawasan I Makassar sudah mempunyai dua kantor layanan masing-masing terletak di Jalan Andi Mappanyukki dan AP Pettarani agar pelayanan bagi wajib pajak berkembang. Berikut adalah tabel kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Kota Makassar, Sulawesi Selatan.

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Makassar Tahun 2017-2021

Jenis Kendaraan Bermotor	Roda Dua	Roda Empat	Total
Tahun 2017	1.044.433	288.197	1.332.612
Tahun 2018	1.107.700	309.653	1.417.353
Tahun 2019	1.171.356	329.216	1.500.572
Tahun 2020	1.236.238	346.072	1.582.310
Tahun 2021	1.273.853	350.548	1.624.401

Sumber: SAMSAT Kota Makassar 2023

Pada tabel 1.1 memperlihatkan sarana bermotor roda dua dan roda empat di Samsat Kota Makassar pada tahun 2017 sampai dengan tahun 2021 semakin meningkat dari tahun ke tahun. Hal ini memperlihatkan bahwa seharusnya dengan semakin meningkatnya jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar, maka semakin meningkatnya juga kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Berikut ini tabel 1.2 kendaraan tidak melakukan daftar ulang di seluruh wilayah Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2021. Berikut ini Tabel 1.2 kendaraan yang tidak melakukan daftar ulang di seluruh wilayah Kota Makassar 2017-2021.

Tabel 1.2 Kendaraan Tidak Melakukan Daftar Ulang Periode 2017-2021

No	Tahun	Kendaraan Tidak Melakukan Daftar Ulang
1	2017	577.633
2	2018	621.835
3	2019	673.731
4	2020	800.426
5	2021	875.000

Sumber: SAMSAT Kota Makassar 2023

Pada Tabel 1.2 memperlihatkan jumlah kendaraan bermotor yang tidak melakukan daftar ulang tertinggi adalah pada tahun 2021 sebanyak 875.000, artinya masih banyak masyarakat Kota Makassar kurang optimal dalam mendistribusikan

dana, jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Maka dari itu peneliti akan melakukan penelitian lebih lanjut di Samsat Kota Makassar dan mencari tahu faktor yang menyebabkan Wajib Pajak tidak melakukan pendaftaran ulang kendaraannya.

1.2 Latar Belakang Penelitian

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*, 2021) 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.

Pemerintah melakukan peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dalam Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 pasal 2 ayat 1 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak Provinsi didefinisikan meliputi lima jenis pajak, yaitu: Pajak Tembakau (Rokok) , Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB) dan Pajak Air Permukaan (AP) menghasilkan potensi penerimaan daerah melalui pajak. Pajak kendaraan bermotor merupakan mendanai pembangunan daerah. Yang memproses pembayar kendaraan bermotor adalah instansi Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) melalui Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (SAMSAT). Pertumbuhan kendaraan bermotor selalu meningkat setiap tahun, semakin banyak jumlah kendaraan bermotor maka penerimaan pajak kendaraan bermotor semakin tinggi. Oleh karena itu dapat dimanfaatkan oleh kantor Samsat Kota Makassar untuk memungut pajak dari pemilik kendaraan bermotor untuk meningkatkan penerimaan dan penerimaanpajak kendaraan bermotor. Berikut tabel Kepatuhan Wajib Pajak di Samsat Kota

Makassar Tahun 2017-2021.

Tabel 1.3 Kepatuhan Wajib Pajak di Samsat Kota Makassar Tahun 2017-2021.

Tahun	Kendaraan Terdaftar	Kendaraan Yang Bayar	Selisih	Patuh(%)
2017	1.044.433	466.800	577.633	44,69%
2018	1.107.700	485.865	621.835	43,86%
2019	1.171.356	497.625	673.731	42,48%
2020	1.236.238	435.812	800.426	35,25%
2021	1.273.853	398.853	875.000	31,31%

Sumber : Samsat Wilayah Kota Makassar (Tahun 2017-2021)

Berdasarkan Tabel 1.3 di atas terlihat adanya penurunan kepatuhan Wajib Pajak di Samsat Kota Makassar. Penyebab penurunannya kepatuhan Wajib Pajak adalah relaksasi sanksi perpajakan. Menurut (Bapenda.Jabarprov.go.id, 2021), alasan masyarakat menunda pajak kendaraan bermotor adalah karena masyarakat lebih meningkatkan cicilan motor dibandingkan membayar pajak. Rata – rata masyarakat tidak membayar PKB dengan alasan yang sama, masyarakat lebih memilih mencicil daripada membayar pajak agar kendaraan mereka tidak diambil alih terlebih dahulu. Jika cicilan bulanan terlambat atau tidak membayar sama sekali, maka pengguna jasa akan dikenakan denda. Sanksi tersebut berupa denda atas keterlambatan pengumpulan dana oleh pihak lembaga pemberian dana. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa denda keterlambatan pembayaran angsuran harus diperhatikan lebih dari keterlambatan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) 2%/bulan.

Faktor yang membantu wajib pajak adalah bahwa membayar pajak memerlukan kualitas pelayanan, pemahaman atau pengetahuan serta sanksi yang berlaku yang diatur dalam peraturan pemerintahan daerah. Pada saat yang sama, hindari ketergantungan atau pinjaman ke negara lain untuk membangun keuntungan pembangunan kawasan yang efisien tanpa perlu melakukan hutang ke luar negeri. Oleh karena itu, pemerintah harus melakukan upaya agar penerimaan APBN di bidang perpajakan terus meningkat dari tahun ke tahun.

Kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan sebagai sistem pengumpulan pajak di Indonesia biasa disebut dengan *Self - Assesment System*. Dimana wajib pajak bisa dikatakan patuh terhadap pajak apabila wajib pajak di Indonesia

memiliki pengetahuan dan kedisiplinan mengenai pajak tinggi, dimana *Self - Assesment System* memiliki beberapa karakteristik yaitu adanya kepastian hukum, perhitungan yang sederhana, pelaksanaannya yang mudah, lebih adil dan merata, serta perhitungan pajaknya yang dihitung sendiri oleh wajib pajak (Rahmadika et al, 2020). 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.

Upaya untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Di era modern, hal ini dilakukan untuk meningkatkan kemudahan wajib pajak dalam memperoleh informasi dan membayar pajak melalui teknologi. Menurut (Nita et al, 2019) Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan dengan sistem administrasi yang efektif oleh instansi perpajakan sehingga wajib pajak akan lebih taat untuk membayar pajak (Sarifah et al , 2020) Tabel 1.2 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan juga dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Pemerintah harus meningkatkan kualitas pelayanan agar wajib pajak benar-banar melakukan sesuatu. Menurut (Nita et al , 2019),berpendapat bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Apabila tingkat kualitas pelayanan pajak tinggi maka cenderung akan meningkatkan tingkat kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Saputri et al, 2020) menunjukkan 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 menikmati pelayanan yang baik dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan Wajib Pajak adalah pemahaman wajib pajak terhadap peraturan, undang-undang dan tata cara perpajakan yang benar dan sesuai. Wajib pajak harus memenuhi kewajiban perpajakannya setelah mengetahui kewajibannya sebagai wajib pajak, sehingga pada akhirnya masyarakat sendirilah yang diuntungkan dengan membayar pajak. Hal ini sesuai dengan penelitian (Sabrina et al., 2018)

yang menunjukkan bahwa wajib pajak pasti akan memahami kewajiban perpajakannya jika telah memahami kewajibannya sebagai wajib pajak. Seperti dapat dilihat pada Tabel 1.3 tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor masih cukup rendah tahun 2021. Hal ini dapat menjadi indikator persepsi wajib pajak terhadap pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor untuk kepentingan kepentingan daerah. (Ardiyanti et al, 2020) berpendapat bahwa Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Untuk meningkatkan pengetahuan wajib pajak, Samsat harus rutin untuk memberikan edukasi tentang pentingnya perpajakan. Namun penelitian yang dilakukan oleh (Widajantie et al, 2019) menunjukkan bahwa Pengetahuan Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Alasannya, wajib pajak tidak mengetahui cara menghitung tarif pajak untuk membayar pajak karena kurangnya pengetahuan perpajakan.

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai pelayanan yang dapat memuaskan konsumen dan selalu memenuhi standar yang sesuai dengan harapan pelayanan dan harus selalu digunakan untuk harapan pelayanan dan harus selalu dilaksanakan. Kualitas pelayanan kepada wajib pajak merupakan upaya petugas pajak untuk melayani wajib pajak semaksimal mungkin agar wajib pajak tidak mengalami kebingungan saat membayar pajaknya. Maka dari itu, petugas pajak harus mampu memberikan kualitas layanan yang baik dengan cara memperlakukan Wajib Pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani guna meningkatkan wajib pajak. Menurut penelitian yang dilakukan (Widian, I.M.Y., Jati, 2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Bahri et al, 2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan menurut (Suyanto & Pratama, 2018) menunjukkan menunjukkan hasilnya bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selanjutnya, untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi wajib pajak diantaranya yaitu kewajiban moral para wajib pajak, kurangnya kesadaran wajib pajak dalam melaporkan dan membayar

pajak terutang sehingga berusaha untuk membayar kewajibannya lebih kecil dari yang seharusnya, dan adanya sistem administrasi perpajakan yang selalu mengalami modernisasi di mana masyarakat selalu dituntut untuk bisa beradaptasi. Kewajiban moral adalah perilaku yang dimiliki seseorang namun tidak semua orang memiliki perilaku yang sama seperti etika, prinsip hidup dan rasa bersalah yang nantinya akan mendorong seseorang tersebut secara sukarela untuk membayar pajak. Kewajiban moral yang dimiliki oleh setiap individu itu berbeda karena berkaitan langsung dengan etika dan prinsip hidup seseorang. Jika kewajiban moral yang dimiliki oleh seseorang wajib pajak itu baik dan sadar atas kepatuhan wajib pajak, maka seseorang wajib pajak itu akan menjalankan kewajibannya membayar pajak sesuai ketentuan yang berlaku. Pada penelitian terdahulu menurut (Artha. Setiawan, 2016) menunjukkan hasilnya bahwa kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut (Yasa, 2018) menunjukkan hasilnya bahwa kewajiban moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan dari latar belakang yang telah disampaikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan berjudul **“Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Kendaraan Bermotor (Studi Kasus: Samsat Wilayah Kota Makassar, Sulawesi Selatan Tahun 2021)”**.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka pemerintah harus serius dan tegas menaati peraturan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Kota Makassar Sulawesi Selatan, agar kendaraan yang terdaftar di Samsat Kota Makassar Sulawesi Selatan dapat menandingi peningkatan jumlah wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor. Penyebab penurunannya Kepatuhan Wajib Pajak terjadi karena pemerintah kurang menekan kepada wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor, khususnya karena wajib enggan untuk membayar angsuran kendaraan saat membayar pajak hanya 2% dari pajak kendaraan bermotor per bulan. Sebab, jika melebihi batas waktu kendaraan bermotor, maka akan dicabut. Sedangkan wajib pajak yang tidak membayar pajak

tepat waktu terlambat membayar setiap bulan hanya akan dikenakan sanksi denda sebesar 2,5% dari pajak kendaraan bermotor per bulannya. Dari situ, dimungkinkan untuk mengukur dampak Pengetahuan, Kualitas Pelayanan Pajak, serta Kewajiban Moral sehingga menghasilkan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Makassar Sulawesi Selatan Tahun 2021?
2. Apakah Pengetahuan Wajib pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kewajiban Moral berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Makassar Sulawesi Selatan Tahun 2021?
3. Apakah Pengetahuan Pajak berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Makassar Sulawesi Selatan Tahun 2021?
4. Apakah Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Makassar Sulawesi Selatan Tahun 2021?
5. Apakah Kewajiban Moral berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Makassar Sulawesi Selatan Tahun 2021?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah diuraikan diatas, maka timbul tujuan-tujuan dari penelitian ini. berikut merupakan tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini:

1. Untuk mengetahui bagaimana Kepatuhan Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Makassar Sulawesi Selatan Tahun 2021.

2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, dan Kewajiban Moral berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Makassar Sulawesi Selatan Tahun 2021.
3. Untuk mengetahui pengaruh Pengetahuan Pajak secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Makassar Sulawesi Selatan Tahun 2021.
4. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak secara parsial parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Makassar Sulawesi Selatan Tahun 2021.
5. Untuk mengetahui pengaruh Kewajiban Moral secara parsial parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Makassar Sulawesi Selatan Tahun 2021.

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 agar 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 kesadaran wajib pajak khususnya di tempat penelitian juga diharapkan bermanfaat bagi investor dalam mengambil keputusan investasi pada Perusahaan Sektor Pertambangan Sub sektor Batubara yang Terdaftar pada Bursa Efek Indonesia Periode 2017-2021.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Penelitian ini terbagi dalam lima bab yang terdiri dari beberapa sub-bab. Sistematika penulisan ini secara garis besar sebagai berikut:

a. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan secara umum, ringkas dan padat yang berkaitan dengan isi penelitian. Isi bab ini berisikan mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

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

c. 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.

d. 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 dimulai dari hasil analisis data, lalu diinterpretasikan dan selanjutnya diikuti oleh penarikan kesimpulan. Dalam pembahasan sebaiknya dibandingkan dengan penelitian – penelitian sebelumnya atau landasan teoritis yang relevan.

e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Bab ini juga menguraikan saran yang bisa dijadikan bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya. Terdapat juga saran yang ditujukan bagi perusahaan maupun investor, sebagai dasar pengambilan keputusan.