

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Indonesia mengalami suatu kemajuan di dalam berbagai aspek, salah satunya adalah kemajuan dalam pembangunan nasional. Semakin pesatnya kemajuan serta perkembangan di segala bidang, pemerintah berupaya melakukan berbagai pembangunan yang tujuannya adalah untuk menciptakan masyarakat yang adil dan makmur. Pemerintah dalam menjalankan pembangunan nasional pastinya membutuhkan biaya yang tidak sedikit jumlahnya untuk meningkatkan pembangunan nasional. Sumber penerimaan negara di Indonesia berasal dari berbagai sektor, baik itu sektor internal maupun eksternal. Salah satu yang termasuk didalam penerimaan kas negara dari sektor internal adalah pajak, sedangkan sumber penerimaan kas negara yang berasal dari sektor eksternal adalah pinjaman dari luar negeri.

Sebagai salah satu sumber penerimaan bagi negara, pajak mempunyai arti dan fungsi yang sangat penting untuk proses pembangunan. Pajak selain berfungsi sebagai (*budgeter*) juga dapat berfungsi sebagai (*reguland*).<sup>1</sup> Ditinjau dari fungsi (*budgeter*), pajak adalah alat untuk mengumpulkan dana yang nantinya akan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah baik pengeluaran-pengeluaran rutin, pengeluaran pembangunan atau transfer ke daerah. Sementara itu, dilihat dari fungsinya sebagai pengatur (*reguland*), pajak digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yang letaknya diluar bidang keuangan antara lain sebagai alat pemerataan distribusi pendapatan. Fungsi mengatur ini banyak ditujukan kepada sektor swasta, misalnya sebagai insentif investasi barang modal atau alokasi industri daerah tertentu.

---

<sup>1</sup> Timbul Hamonangan Simanjutak dan Imam Mukhlis, *Dimensi Ekonomi Perpajakan Dalam Pembangunan Ekonomi* (Jakarta : Raih Asa Sukses (Penebar Swadaya Grup), 2012), 28.

Pajak daerah adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang. Pajak daerah dapat dipaksakan berdasar peraturan perundang - undangan yang berlaku, yang hasilnya digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pembangunan daerah.<sup>2</sup> Salah satu sumber penghasilan pajak daerah yaitu Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Menurut penelitian Dewi dan Rifqi, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu penerimaan pajak yang mempengaruhi tingginya pendapatan daerah.<sup>3</sup> Perlu adanya optimalisasi dari penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui berbagai upaya yang mampu meningkatkan jumlah pendapatan dari sektor ini, salah satunya adalah meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat, demikian pula sebaliknya.

Majunya perkembangan zaman membuat seluruh lapisan masyarakat dari golongan menengah keatas maupun menengah kebawah semakin terpacu untuk dapat memenuhi segala kebutuhan yang ada. Salah satu kebutuhan yang wajib dimiliki yaitu transportasi kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor memang sangat penting dimiliki karena mampu menunjang kegiatan masyarakat. Seperti di kota Pati sendiri kendaraan bermotor tidak menjadi barang yang mewah bagi masyarakat, melainkan menjadi salah satu kebutuhan pokok mereka dalam melakukan kegiatan sehari-hari.

Semakin meningkatnya kendaraan bermotor semakin meningkat pula jumlah wajib pajak kendaraan bermotor. Salah

---

<sup>2</sup> Kesit Bambang Prakoso, *Pajak dan Retribusi Daerah Edisi revisi* (Yogyakarta : UII Press , 2005), 2.

<sup>3</sup> Dewi Kusuma Wardani dan Moh. Rifqi Asis, "Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Program SAMSAT E Corner terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor," *ISSN : 2550-0376*, Vol.1, no. 2, (2017) : 106.

satu hal yang mempengaruhi wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya sebagai warga negara yang baik adalah kepatuhan dalam membayar pajak. Kepatuhan wajib pajak yaitu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku.<sup>4</sup> Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah yang penting bagi seluruh dunia, baik itu di negara maju maupun berkembang, karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran ataupun pelalaian pajak. Kabupaten Pati dikenal sebagai kota yang cukup tinggi jumlah konsumen kendaraan bermotor. Jumlah kendaraan yang terdaftar di Kantor SAMSAT Pati sampai tahun 2018 tercatat sebanyak 571.348 pajak kendaraan bermotor dimana setiap tahunnya mengalami kenaikan. Namun peningkatan jumlah kendaraan bermotor tidak diimbangi dengan jumlah masyarakat yang membayar pajak kendaraan bermotornya. Hal tersebut dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

**Tabel 1.1. Jumlah PKB, Jumlah PKB Terbayar dan Jumlah PKB Menunggak Tahun 2014-2018.**

Tahun	Jumlah PKB	Jumlah PKB Terbayar	Persen (%)	Jumlah PKB Menunggak	Persen (%)
2014	458.986	401.546	87.48%	57.440	12.51%
2015	473.543	410.132	86.60%	63.411	13.39%
2016	497.231	387.253	77.88%	109.978	22.11%
2017	535.015	402.492	75.23%	132.523	24.76%
2018	571.348	410.789	71.89%	160.559	28.10%

*Sumber : Kantor SAMSAT Pati, 2019*

---

<sup>4</sup> Randy Ilhamsyah dkk, “Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi SAMSAT Kota Malang),” *Jurnal Perpajakan JEJAK*, Vol. 8, no.1 (2016) : 2.

Data di atas dari tahun 2014 sampai 2018 menunjukkan bahwa semakin bertambahnya jumlah kendaraan bermotor tidak menjamin wajib pajak patuh membayar pajak. Jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya mengalami peningkatan, namun kendaraan bermotor yang terbayar pajaknya tidak mengalami peningkatan. Berdasarkan informasi tersebut maka perlu adanya faktor-faktor yang dapat lebih meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Pati. Inilah yang menyebabkan peneliti tertarik untuk meneliti terkait dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Pati.

Menurut Tri Yuli Parwati, upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya kualitas pelayanan harus ditingkatkan oleh aparat pajak yaitu pelayanan fiskusnya.<sup>5</sup> Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak itu sendiri. Salah satu cara yang dapat diberikan adalah keramahmatan dari para petugas pajak itu sendiri serta memberikan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan itu sudah termasuk dalam pelayanan fiskus. Hal ini senada dengan penelitian Muhammad Fadhil Hamzah tentang Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan dan Religiusitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Buleleng hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup>Tri Yuli Parwati, "Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan dan Religiusitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Buleleng," *Akuntansi Program SI* Vol. 8, no.2 (2017): 4, diakses pada 17 April, 2019, <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/SIak/article/view/14136/8748>

<sup>6</sup> Muhammad Fadhil Hamzah dkk, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada KPP Pratama Kabupaten Sidrap)," *Jurnal Of Institution And Sharia Finance*, Vol. 1, no. 1 (2018): 182.

Berbeda dengan hasil penelitian dari Chyntia Pradisti Amanda tentang Pengaruh Kesadaran, Sanksi Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Padang, bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini disebabkan karena niat dari wajib pajak terhadap kewajiban pajaknya masih rendah.<sup>7\</sup>

Selain pelayanan fiskus faktor kedua yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sanksi pajak. Sanksi pajak merupakan akibat yang diterima oleh wajib pajak ketika wajib pajak tidak mematuhi peraturan perpajakan. Sanksi perpajakan ini dapat digunakan untuk menertibkan administrasi perpajakan supaya wajib pajak patuh terhadap peraturan perpajakan. Hasil dari penelitian Nurulita Rahayu menunjukkan bahwa variabel ketegasan sanksi pajak memberikan pengaruh positif artinya bahwa semakin tinggi ketegasan sanksi pajak, maka kemauan wajib pajak untuk membayar pajak semakin tinggi dan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.<sup>8</sup> Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Nanik Ermawati dan Zaenal Afif tentang Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Religiusitas sebagai Variabel Pemoderasi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kudus hasil penelitian menunjukkan

---

<sup>7</sup>Chyntia Pradisti Amanda dkk, “Pengaruh Kesadaran, Sanksi Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Padang,” *Jurnal Fakultas Ekonomi*, Vol. 4, no. 1 (2014): 9, diakses pada 18 April, 2019, <http://ejournal.bunghatta.ac.id/index.php?journal=JFEK&page=article&op=view&path%5B%5D=2357&path%5B%5D=2080>

<sup>8</sup>Nurulita Rahayu, “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, Dan *Tax Amnesty* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Diwilayah Kabupaten Bantul”, *Jurnal Akuntansi Dewantara*, 1, no. 1(2017): 26, diakses tanggal 10 Januari 2019, <http://jurnal.ustjogja.ac.id/index.php/akuntansidewantara/article/viewFile/21/170>.

bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.<sup>9</sup>

Selain pelayanan fiskus dan sanksi pajak pemerintah khususnya Dirjen pajak terus meningkatkan motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Motivasi adalah dorongan yang dapat menimbulkan dan mengarahkan perilaku, baik kearah positif maupun negatif. Perilaku individu atau kelompok sangat dipengaruhi oleh motivasi. Berdasarkan teori atribusi wajib pajak patuh atau tidak patuh dikarenakan adanya dorongan faktor-faktor dari luar atau lingkungan dan faktor dari dalam diri sendiri. Penelitian yang dilakukan oleh Suyanto dan Ika Septiani Putri tentang Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Kebijakan Tax Amnesty (Pengampunan Pajak), dan Motivasi Membayar Pajak terhadap Kepatuhan Perpajakan, bahwa motivasi wajib pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi motivasi seorang wajib pajak dalam membayar pajak maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhannya.<sup>10</sup> Hal ini dikarenakan wajib pajak memiliki pemikiran yang positif bahwa membayar pajak adalah kewajiban bagi setiap warga negara agar pembangunan dapat berjalan dengan lancar. Hal ini juga didukung hasil penelitian Nunung Manis Setiyani tentang Pengaruh Motivasi Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening

---

<sup>9</sup> Nanik Ermawati dan Zaenal Afifi, "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Pemoderasi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kudus", *Prosiding SENDI\_U*, (2018): 661.

<sup>10</sup> Suyanto dan Ika Septiani Putri, "Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Kebijakan Tax Amnesty (Pengampunan Pajak), dan Motivasi Membayar Pajak terhadap Kepatuhan Perpajakan," *Jurnal Akuntansi*, Vol. 5, no.1 (2017): 52.

menunjukkan bahwa motivasi wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.<sup>11</sup>

Berbeda dengan hasil penelitian Riris Rotua Sitorus tentang Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variable Intervening, motivasi wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dikarenakan responden kurang termotivasi oleh tingkat kepatuhan wajib pajak.<sup>12</sup> Berdasarkan latar belakang dan *research gap* pada penelitian-penelitian sebelumnya, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan maksud dan tujuan untuk mengetahui “Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak Dan Motivasi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Pati”.

## B. Rumusan Masalah

1. Apakah pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Pati?
2. Apakah pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Pati?
3. Apakah pengaruh motivasi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Pati?
4. Apakah pengaruh pelayanan fiskus, sanksi pajak dan motivasi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Pati?

---

<sup>11</sup>Nunung Manis Setiyani, “Pengaruh Motivasi Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening,” *Journal of Accounting*, Vol. 4, no. 4 (2018): 15.

<sup>12</sup>Riris Rotua Sitorus, “Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variable Intervening,” *ISSN 2355-9993*, Vol.1, no.2 (2016): 83.

**C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Pati.
2. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Pati.
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Pati.
4. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus, sanksi pajak dan motivasi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Pati.

**D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman, wawasan, serta bahan dalam penerapan ilmu metode penelitian, khususnya mengenai gambaran tentang adanya pengaruh pelayanan fiskus, sanksi pajak dan motivasi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak khususnya pajak kendaraan bermotor. Dan hasil penelitian yang sudah ada dapat digunakan sebagai acuan dasar dan sumber ilmu yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis sebagai berikut :

- a. Bagi SAMSAT, penelitian diharapkan menjadi masukan dalam membuat kebijakan. Hal ini berkaitan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Pati.
- b. Bagi aparat pajak/fiskus, sebagai masukan agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak.

- c. Bagi wajib pajak, sebagai masukan untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan membayar pajak.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Aadapun sistematika penulisan skripsi ini adalah :

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi pendahuluan yang menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian.

##### **BAB II LANDASAN TEORI**

Berisi tentang kajian pustaka yang menguraikan tentang landasan teori dan pengertian variabel, telaah penelitian terdahulu, kerangka berfikir dan hipotesis penelitian.

##### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang desain penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data.

##### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang gambaran umum dan hasil penelitian yang disertai dengan pembahasan hasil.

##### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisi tentang kesimpulan dan saaran-saran.