

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Menurut Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), perpajakan menghasilkan salah satu pendapatan pemerintah Indonesia. Karena ketergantungan anggaran pendapatan negara Indonesia pada pajak, pemerintah melakukan segala upaya untuk meningkatkan jumlah uang pajak yang didapat dari wajib pajak pribadi dan badan. Pajak adalah iuran wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan usaha yang bersifat memaksa menurut undang-undang, dengan tidak menerima imbalan secara langsung, dan dipergunakan untuk keperluan negara sebesar-besarnya kemakmuran rakyat, menurut Undang-Undang KUP Nomor 28 Tahun 2009.

Sektor pajak menyumbang salah satu uang untuk Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau yang sering disingkat dengan APBN. Uang APBN selanjutnya digunakan untuk tujuan bersama dalam pembangunan dan kepentingan negara lain, Sehingga kontribusi dari sektor pajak menjadi perhatian yang cukup besar bagi pemerintah dan fiskus, karena pajak yang tinggi akan menyebabkan suatu negara berkembang pesat, dan diharapkan perekonomian akan tumbuh.

Pajak daerah, khususnya pajak provinsi, memiliki lima jenis pajak, menurut Pasal 2 UU No. 28 Tahun 2009 tentang pajak dan pungutan daerah,

seperti Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB), pajak air permukaan, dan pajak rokok. UU Pemda No. 23 Tahun 2014 bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah yang diberikan kepada masyarakat melalui program otonomi daerah. Mengingat tujuan pemerintah untuk aturan pajak daerah dan retribusi daerah, keterlibatan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak dapat diperluas, meningkatkan kepatuhan konsumen dan tanggung jawab membayar pajak, khususnya pajak kendaraan bermotor.

Tabel 1.1  
Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Kolaka

	Tahun	Mobil Penumpang	Bus	Truck	Sepeda Motor	Jumlah
Kota Kolaka	2019	5.687	12	2.422	33.525	41.646
	2020	5.280	14	2.124	28.329	35.747
	2021	6.389	14	2.475	31.881	40.759

Sumber: BPS Sultra

Penjelasan pada tabel diatas bahwa jumlah kendaran bermotor di Kota Kolaka pada Tahun 2019 sampai 2021 mengalami naik turun jumlah kendaraan bermotor khususnya kendaraan roda 2. Jumlah kendaraan bermotor ini mendorong peneliti untuk melakukan penelitian terkait kepatuhan wajib pajak khususnya pada kendaraan beroda dua di kantor SAMSAT Kota Kolaka. Banyak alasan yang menyebabkan meningkatnya penyebab, antara lain kurangnya pemahaman masyarakat tentang tujuan sebenarnya dan Manfaat pajak, yang dapat meningkatkan kesadaran diri wajib pajak, serta kurangnya informasi tentang perpajakan, yang menyebabkan orang tidak membayar pajak dengan sukarela. Hal

ini disebabkan oleh keresahan masyarakat dalam membayar pajak, khususnya di bidang perpajakan; Wajib pajak tidak menginginkan pajak yang telah dieksploitasi oleh oknum yang tidak bertanggung jawab sehingga menimbulkan tindakan yang berdampak pada kepatuhan wajib pajak. Jumlah data pemutihan kendaraan bermotor yaitu sekitar 10.866 kendaraan beroda dua.

Salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang memberikan kontribusi cukup besar terhadap pembiayaan pemerintah dan pembangunan daerah adalah pajak kendaraan bermotor. Pemerintah provinsi memungut pajak kendaraan bermotor sebagai pajak daerah. Dinas Pendapatan dan Kekayaan Daerah saat ini menjadi Badan Pemungut Pajak Daerah (DPPAD). Pengertian pajak kendaraan bermotor dalam Pasal 1 ayat 12 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 23 Maret 2023 dengan Wakapolsek Kota Kolaka Iptu Richul, peningkatan jumlah peredaran kendaraan bermotor terbilang fantastis untuk Kota Kolaka. Pajak kendaraan bermotor masih menjadi salah satu penyumbang pendapatan asli daerah (PAD). Meningkatnya kendaraan bermotor diharapkan dapat menambah pendapatan asli daerah (PAD) semakin bertambah. Kemudian semua kendaraan yang masuk di Kota Kolaka dan tercatat di SAMSAT Kota Kolaka diharuskan membayar pajak di Kota Kolaka.

Sebagaimana tertuang dalam (Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 5 Tahun 2015) Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Kendaraan Bermotor Satu Pintu, yang memadukan antara pelayanan administrasi kendaraan bermotor dan pembayaran pajak. dalam satu gedung termasuk polisi, Kanwil, dan PT. Layanan Raja, pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu pajak yang memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pembangunan daerah. Hal ini dilakukan dalam rangka mendorong kepatuhan wajib pajak terhadap pajak kendaraan bermotor dan pendapatan asli daerah (PAD). Wajib pajak yang patuh adalah mereka yang memenuhi kewajiban perpajakannya dan menggunakan hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan dan peraturan perpajakan yang berlaku (Ilhamsyah *et al.* 2016).

Kesadaran wajib pajak menciptakan insentif bagi wajib pajak untuk membayar dan melaporkan pajak, khususnya pajak kendaraan bermotor, untuk memenuhi kewajiban perpajakan saat ini. Kesadaran wajib pajak membahas bagaimana memberikan insentif bagi wajib pajak untuk membayar dan melaporkan pajak, khususnya pajak kendaraan bermotor, yang mencerminkan kemauan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan saat ini. Karena pemahaman wajib pajak diperlukan untuk memahami pajak kendaraan bermotor tanpa paksaan dari luar. Pengaruh meluasnya kesadaran wajib pajak dapat menghasilkan penilaian yang baik terhadap masyarakat sekitar. Wajib pajak orang pribadi lebih mungkin untuk memenuhi tanggung jawab pajak mereka ketika mereka menerima evaluasi yang baik. Persepsi positif masyarakat wajib pajak

terhadap penyelenggaraan fungsi negara oleh pemerintah akan mendorong masyarakat untuk mematuhi kewajiban perpajakannya (Ummah, 2015).

Kesadaran pajak adalah keadaan dimana wajib pajak mengetahui dan memahami segala sesuatu tentang pajak tanpa adanya paksaan dari pihak ketiga (Wardani & Rumiyaun, 2017). Kesadaran pajak akan muncul dari dalam diri orang tersebut. Wajib pajak akan lebih patuh dalam urusan perpajakannya jika mereka mulai memahami dan menyadari perlunya membayar pajak.

Kualitas pelayanan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor ialah suatu teori yang menitikberatkan pada pemberian kesadaran dasar wajib pajak kendaraan bermotor terhadap undang-undang, peraturan, dan panduan dalam melakukan pembayaran pajak. Apabila Wajib Pajak Kendaraan Bermotor memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan proses, diharapkan dapat memenuhi seluruh kewajibannya terkait dengan pajak kendaraan bermotor guna meningkatkan Penerimaan Negara. Orang akan membayar pajak dari penghasilan mereka jika mereka percaya bahwa manfaat publik sepadan dengan kontribusi pajak mereka, bahwa pemerintah memperlakukan mereka dengan adil, dan bahwa pemerintah memiliki proses pajak yang transparan (Feld & Frey, 2007; Ilhamsyah *et al.* 2016).

Menurut wawancara dengan Wakapolsek Iptu Richul mengatakan penghapusan sanksi pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam membayar tunggakan pajak kendaraannya tanpa dikenakan denda biaya kepatuhan, mendorong

kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, dan menertibkan pengguna kendaraan bermotor, sehingga berdampak pada peningkatan pendapatan daerah dari sektor pajak.

Pelaksanaan kebijakan penghapusan pajak kendaraan bermotor harus diikuti dengan pengetahuan Wajib Pajak tentang perlunya mengakui kurang bayar pajak dan melakukan pembayaran tepat waktu atas pajak yang terutang. Kesadaran wajib pajak merupakan pemahaman tentang arti, peran, dan tujuan wajib pajak dalam membayar pajak (Harahap, 2004). Kesadaran wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya sebagai warga negara yang baik berkembang secara bebas dari dalam diri setiap individu untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya secara teratur tanpa ada kecurangan dalam kegiatan perpajakannya. Tingkat pemahaman wajib pajak yang tinggi menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi (Puspitasari, 2015). Wajib Pajak harus menyadari dan menganggap bahwa membayar pajak adalah bentuk partisipasi dalam kemajuan bangsa. Jika wajib pajak mengetahui hal ini, mereka akan lebih bersedia untuk membayar pajaknya secara bebas.

Yasa dan Jati (2017) melakukan penelitian yang relevan di Dinas Pendapatan Provinsi Bali tentang dampak sanksi pajak (denda) dan kesadaran diri wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor karena keterbatasan anggaran. Temuan menunjukkan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh yang menguntungkan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan hubungan antara keberatan pajak dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dimitigasi oleh pembiayaan, seperti hubungan antara

kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Menurut Utami dan Devano (2015), persepsi wajib pajak terhadap pelanggaran denda pada tahun 2015 memberikan pengaruh yang cukup menguntungkan terhadap niat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Menurut hasil wawancara langsung peneliti dengan Wakapolsek Iptu Richul, masih terdapat ribuan kendaraan di Kota Kolaka yang menunggak Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Mengingat masih banyak wajib pajak yang tidak membayar pajak, pihaknya melakukan sweeping tunggakan pajak kendaraan bermotor dengan berbagai cara.

Penelitian Yasa dan Jati (2017) sesuai dengan gambaran penelitian sebelumnya telah dilakukan di DPPKAD Provinsi Bali, namun penelitian ini akan dilakukan di DPPKAD Sulawesi Tenggara melalui studi kasus di SAMSAT Kabupaten Kolaka. Peneliti mencampurkan variabel sanksi pajak dengan variabel program pemutihan pajak dalam penelitian ini yang berbeda dengan penelitian sebelumnya. Kedua variabel ini saling bertentangan, meskipun penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa keduanya meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penghapusan pajak kendaraan bermotor merupakan variabel baru yang akan dimulai di Provinsi Sulawesi Tenggara pada tahun 2020. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk memasukkan variabel program penghapusan pajak kendaraan bermotor sebagai variabel baru dalam penelitian ini.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Kolaka Sulawesi Tenggara?

2. Apakah kualitas pelayanan petugas berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Kolaka Sulawesi Tenggara?
3. Apakah Pemutihan Pajak Berdampak pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Samsat Kolaka Sulawesi Tenggara?

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Samsat Kota Kolaka, Sulawesi Tenggara.
2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan petugas terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Samsat Kota Kolaka, Sulawesi Tenggara.
3. Menganalisis pengaruh program pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Samsat Kota Kolaka, Sulawesi Tenggara.

### **D. Batasan Masalah**

Penelitian ini memfokuskan pada empat variabel yaitu kesadaran wajib pajak (X1), kualitas pelayanan petugas (X2), program pemutihan pajak (X3), dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y). Penelitian ini akan dilakukan di Kantor SAMSAT Kota Kolaka



## **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai berikut:

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu akuntansi khususnya di bidang ilmu pajak terutama yang berkaitan pada Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan petugas, dan pemutihan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **2. Manfaat Praktis**

- a. Penulis mengantisipasi bahwa temuan penelitian ini akan memberikan wawasan dan pengalaman bagi pengetahuan penulis tentang kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan petugas, dan program amnesti pajak.
- b. Bagi organisasi, Penelitian ini diyakini bermanfaat sebagai bahan kajian bagi organisasi dalam merumuskan kebijakan yang akan diterapkan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan petugas, dan program amnesti pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- c. Bagi penelitian sejenis, penelitian ini dirancang untuk memberikan data dan berfungsi sebagai pembanding untuk penelitian selanjutnya.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Teori yang berkaitan**

##### **1. Teori Atribusi**

Teori atribusi adalah proses menyimpulkan motif, niat, dan sifat orang lain berdasarkan tindakan mereka. Atribusi menjelaskan mengapa individu lain berperilaku seperti yang mereka lakukan. Menurut Myers (1996) teori atribusi dihasilkan oleh kecenderungan manusia untuk menjelaskan segala sesuatu, termasuk apa yang ada di balik tingkah laku orang lain. Teori atribusi adalah posisi tanpa perlu disadari ketika melakukan sesuatu yang menyebabkan orang menjalani serangkaian tes untuk menentukan apakah perkataan dan tindakan orang lain dapat menggambarkan karakteristik yang tersembunyi di dalam diri mereka, atau merupakan reaksi yang dipaksakan begitu saja dalam situasi tertentu.

Atribusi adalah bagaimana orang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau mereka sendiri. Proses dimana orang mengembangkan penilaian tentang hal-hal yang berdampak pada perilaku orang lain dikenal sebagai atribusi. Teori atribusi adalah teori kepatuhan wajib pajak yang berkaitan dengan sikap wajib pajak ketika menilai pajak itu sendiri (Myers, 1996).

Pada dasarnya, teori atribusi mengusulkan bahwa ketika orang mengamati perilaku orang lain, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal. Perilaku yang dihasilkan secara internal didefinisikan sebagai perilaku yang dirasakan individu berada di bawah kendali sadar, seperti ciri-ciri kepribadian, kesadaran, dan kemampuan. Perilaku yang