

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan sumber penerimaan utama terbesar negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah, dana penunjang pembangunan negara, serta sebagai unsur krusial yang mempengaruhi pendapatan dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN). Pajak terdiri dari pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat disetorkan kepada pemerintah pusat dalam rangka pembiayaan negara, sedangkan pajak daerah disetorkan kepada pemerintahan daerah untuk pembiayaan daerah. Pada praktiknya, pembayaran pajak merupakan bentuk dari perilaku wajib pajak untuk ikut berkontribusi secara langsung dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Maka dari itu, adanya upaya pemerintah diharapkan mampu mengarahkan untuk terus memberikan peningkatan pada pendapatan daerah melalui pajak daerah (Maheswari, 2023).

Salah satu jenis pajak daerah yang berperan dalam penerimaan pendapatan pemerintah provinsi adalah pajak kendaraan bermotor (PKB). Pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan salah satu pajak daerah yang digunakan untuk membiayai pembangunan daerah provinsi. Pajak kendaraan bermotor merupakan jenis pajak yang dipungut oleh provinsi namun setiap kabupaten diberikan kewenangan untuk memungut pajak kendaraan bermotor sendiri melalui Kantor Samsat seperti yang dituangkan dalam perpres Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Oleh karena itu perlu diketahui mengenai pajak dan pengoptimalisasiannya dari pendapatan PKB melalui beberapa usaha untuk meningkatkan pendapatan pajak dengan menerbitkan kepatuhan masyarakat terhadap pembayaran pajak kendaraan.

Kepatuhan wajib pajak telah menjadi suatu kewajiban yang harus dimiliki oleh setiap wajib pajak karena pajak merupakan sumber pendapatan negara. Jika kepatuhan wajib pajak semakin tinggi maka meningkatnya pendapatan negara. Menurut Hasanudin et al., (2020) tentang kepatuhan wajib pajak yaitu keadaan

Dimana wajib pajak memenuhi seluruh kewajiban perpajakan dan memenuhi hak perpajakan

Berdasarkan laporan PT Jasa Raharja (Persero), terdapat sekitar 40 juta kendaraan yang belum melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), yang mencapai 39 persen dari total kendaraan di Indonesia. Fenomena ini mengindikasikan adanya masalah dalam kepatuhan wajib pajak, yang menjadi perhatian utama pemerintah, mengingat pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang sangat penting. Salah satu jenis pajak daerah yang berperan besar dalam pendapatan daerah adalah pajak kendaraan bermotor, yang dikelola oleh pemerintah provinsi dan kabupaten melalui sistem administrasi seperti Samsat (cnnindonesia.com).

Meningkatnya jumlah pembelian kendaraan bermotor di Kuningan dapat memberikan peningkatan pada rasio penerimaan PKB di Kuningan. Namun pada kenyataannya, dengan tingginya jumlah kendaraan di Kabupaten Kuningan masih belum diiringi dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam melaksanakan kewajiban karena masih banyak wajib pajak kendaraan bermotor yang belum melunasi kewajiban. Berikut adalah jumlah wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kuningan tahun 2019-2023.

Tabel 1.1
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Kabupaten Kuningan Tahun 2019-2023

Tahun	WPKB Yang Terdaftar	WPKB Yang Membayar Pajak	WPKB Yang tidak membayar Pajak	Presentase yang tidak membayar PKB
2019	345.121	241.047	104.074	43,18%
2020	336.360	220.499	115.861	52,54%
2021	339.909	218.069	121.840	55,87%
2022	344.092	221.015	123.077	55,69%
2023	351.787	222.252	129.535	58,28%

Sumber: Data Kantor SAMSAT Kabupaten Kuningan

Dari tabel 1.1 menunjukkan bahwa wajib pajak kendaraan bermotor yang membayar pajak kendaraannya pada tahun 2019 sebanyak 241.047 dan terjadi penurunan pada tahun 2020 dan 2021. Pada tahun 2022 terjadi sedikit peningkatan menjadi 221.015 dan kembali meningkat pada tahun 2023 sebanyak 222.252. Namun, disisi lain wajib pajak yang tidak membayar pajak kendaraan bermotornya setiap tahun selalu meningkat. Dengan demikian kepatuhan wajib pajak terhadap pajak kendaraan bermotor 5 tahun terakhir masih belum optimal.

Salah satu upaya untuk mengoptimalisasikan penerimaan pajak adalah dengan mendorong masyarakat untuk meningkatkan kepatuhan terhadap pajaknya. Direktorat Jendral Pajak (DJP) menyatakan bahwa kepatuhan pajak adalah Tingkat dimana wajib pajak mematuhi undang-undang dan administrasi perpajakan tanpa perlunya kegiatan penegakan hukum. Namun permasalahan yang sering terjadi yakni banyaknya masyarakat yang tidak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga kepatuhan wajib pajak yang terdaftar untuk memenuhi kewajiban perpajakan di Indonesia masih kurang efektif.

Kepatuhan wajib pajak diartikan bahwa Masyarakat harus memenuhi kewajiban membayar pajak dengan tepat waktu (Karlina & Ethika, 2021). Perilaku kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak merupakan faktor terpenting dalam mengumpulkan dana penerimaan pajak. Namun realitanya masih banyak terdapat wajib pajak yang menghindari beban pajak atau bahkan tidak mau membayar pajak. Kepatuhan wajib pajak juga berarti sebagai sifat patuh dan taat kepada peraturan yang ada, yaitu dalam hal membayar pajak (Leo et al., 2022).

Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dipengaruhi oleh beberapa faktor, yang pertama adalah program pemutihan pajak. Program pemutihan pajak adalah suatu program penghapusan atau pengampunan denda pajak kendaraan. Pemutihan pajak sering dilaksanakan oleh pemerintah daerah masing-masing dengan tujuan agar memberikan kemudahan kepada wajib pajak supaya dapat menumbuhkan kepaahaman pentingnya membayar pajak (Widajantie & Anwar, 2020). Pemutihan pajak selalu menjadi program yang ditunggu oleh Masyarakat karena pemutihan pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-

undangan perpajakan (norma perpajakan) akan ditaati/dipatuhi. Berdasarkan hasil penelitian Widajantie & Anwar (2020) menyatakan bahwa program pemutihan pajak kendaraan bermotor berdampak kepada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajaknya. Sama halnya dengan yang dinyatakan oleh Ferry & Dewi, (2020); Ammy, (2022); dan Febriana et al., (2024). Berdeba dengan penelitian yang dilakukan oleh Afifah & Sofianty., (2024); Abdi et al., (2023); Melati et al., (2021); dan Dzulfitriah, (2021), bahwa program pemutihan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Program pemutihan yang dilakukan oleh wajib pajak tidak berkorelasi dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Sistem E-Samsat juga dapat mempengaruhi wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Dalam upaya mengoptimalkan tingkat kepatuhan agar memudahkan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Korlantas Polri serta instansi terkait melakukan inovasi sistem baru dalam membayar pajak. Layanan e-samsat merupakan layanan membayar pajak kendaraan bermotor yang dilakukan melalui e-banking atau sms bank atau ATM bank yang telah ditentukan. Fasilitas e-Samsat memiliki kelebihan yakni memberikan kemudahan bagi para wajib pajak untuk melakukan transaksi pembayaran pajak tanpa harus membutuhkan waktu yang lama, terhindar dari denda Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Namun fasilitas ini juga memiliki kekurangan, diantaranya: kendaraan yang terblokir akibat belum membayar Pajak Kendaraan pada tahun sebelumnya, tidak dapat menggunakan kemudahan dalam fasilitas e-Samsat. Faktor penerapan e-samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajaknya. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dengan adanya penerapan e-samsat memudahkan wajib pajak dalam membayar pajaknya, sehingga semakin tinggi penerapan e-samsat maka semakin tinggi juga Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya (Harjadi, 2022). Hal tersebut sejalan dengan penelitian Wardani & Fikri, (2018) yang menyatakan bahwa penerapan e-samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Aprillianti, (2021) dan Eli Setiawati et al., (2023)

yang menyatakan bahwa sistem e-samsat tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan wajib pajak. Pengetahuan wajib pajak merupakan seberapa banyak ilmu atau wawasan tentang pajak yang dimiliki wajib pajak (Karlina & Ethika, 2021). Berkaitan dengan ini, pengetahuan wajib pajak merupakan segala sesuatu yang diketahui oleh wajib pajak mengenai perpajakan, baik dalam segi sistem perpajakan, tata cara pembayaran pajak, pelaporan pajak, dan sanksi perpajakan. Pengetahuan wajib pajak merupakan suatu hal mendasar yang wajib diketahui oleh wajib pajak, karena semakin banyak pengetahuan perpajakan yang dimiliki, maka akan menambah tingkat kepatuhan dan kesadaran wajib pajak untuk membayarkan pajak kendaraan bermotor dengan tepat pada waktunya (Winasari, 2020). Penjelasan tersebut sesuai dengan penelitian Kowel et al., (2019) yang menyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajaknya. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Wardani & Rumiyatun, (2017); Roudlotul et al., (2024); dan Febriana et al., (2024) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian mengenai pengaruh berbagai faktor terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor telah dilakukan di antaranya oleh Meifari, (2020), Saputra et al., (2022); dan Rianty et al., (2020). Namun, penelitian yang secara khusus membahas pengaruh program pemutihan, sistem e-Samsat, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, dengan kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi, masih terbatas. Hal ini penting untuk dikaji lebih lanjut mengingat program pemutihan pajak kendaraan bermotor sering kali diadakan oleh pemerintah daerah sebagai strategi peningkatan kepatuhan pajak, sementara sistem e-Samsat sebagai bentuk digitalisasi layanan pajak berpotensi mempermudah proses pembayaran. Selain itu, pengetahuan perpajakan wajib pajak dapat menjadi faktor kunci dalam menentukan tingkat kepatuhan. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan

penelitian sebelumnya dan menganalisis bagaimana ketiga variabel tersebut berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, serta untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dapat memperkuat atau memperlemah hubungan tersebut

Penelitian ini menambah kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi. Kualitas pelayanan kemungkinan dapat dijadikan sebagai variabel moderasi karena pada penelitian yang telah dilakukan terdahulu mengkaji bahwa program pemutihan, sistem e-samsat dan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Leo et al., (2022); Saputra, (2021); dan Sasana et al., (2021) yang menyatakan bahwa program pemutihan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Adapun beberapa penelitian yang dilakukan oleh Aprilianti, (2021) dan Eli Setiawati et al., (2023) yang menyatakan bahwa sistem e-samsat tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Demikian pula dengan beberapa penelitian yang dilakukan oleh Wardani & Rumiyatun, (2017); Roudlotul et al., (2024); dan Febriana et al., (2024) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa meskipun wajib pajak memiliki pengetahuan perpajakan yang memadai dan memahami kewajibannya, hal tersebut tidak selalu berujung pada kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Beberapa penelitian bahkan menemukan bahwa pengetahuan dan sistem perpajakan yang baik tidak selalu berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji faktor lain yang dapat memengaruhi hubungan tersebut, salah satunya adalah program pemutihan pajak dan sistem e-Samsat, yang bertujuan untuk meringankan beban pajak serta meningkatkan efisiensi dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, perlu adanya analisis lebih mendalam mengenai peran kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi yang dapat menjelaskan mekanisme hubungan tersebut.

Kualitas pelayanan memainkan peran penting sebagai variabel moderasi karena memiliki kemungkinan untuk memperkuat atau memperlemah antara program pemutihan, sistem e-samsat dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kualitas pelayanan dianggap sebagai salah satu variabel penting yang dapat memengaruhi perilaku wajib pajak, terutama dalam hal kepuasan dan kepercayaan terhadap sistem perpajakan (Abdi et al., 2023). Kualitas pelayanan menunjukkan sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan wajib pajak, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kepatuhan mereka dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Wardani & Fikri, 2018). Wajib pajak yang merasa mendapatkan pelayanan yang baik cenderung memiliki komitmen yang lebih besar untuk mematuhi peraturan pajak kendaraan bermotor. Hal ini disebabkan oleh pengalaman positif yang mereka rasakan selama proses perpajakan, seperti kemudahan akses, kecepatan layanan, dan kejelasan informasi yang diberikan. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat diinteraksikan dengan program pemutihan, sistem e-Samsat, dan pengetahuan perpajakan benar-benar berfungsi maksimal dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Ketika kualitas pelayanan meningkat, hubungan antara program pemutihan, sistem e-samsat dan pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dapat semakin kuat, sedangkan jika kualitas pelayanan rendah, dampak dari ketiga faktor tersebut dapat melemah.

Kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh program pemutihan dan sistem e-samsat. Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh (Haryadi & Ernandi, 2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat memoderasi pengaruh program pemutihan dan sistem e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Demikian pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Roudlotul et al., (2024) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena tersebut, maka judul penelitian ini adalah **“Pengaruh Program Pemutihan, Sistem E-Samsat Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variable Moderasi.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari fenomena dan research gap, maka rumusan masalah dapat disusun sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh program pemutihan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
2. Bagaimana pengaruh sistem e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
3. Bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
5. Apakah kualitas pelayanan memoderasi hubungan program pemutihan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
6. Apakah kualitas pelayanan memoderasi hubungan sistem e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
7. Apakah kualitas pelayanan memoderasi hubungan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menghasilkan bukti atau fakta empiris yang dapat menjelaskan:

1. Pengaruh program pemutihan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Pengaruh sistem e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

4. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
5. Peran kualitas pelayanan dalam memoderasi pengaruh program pemutihan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
6. Peran kualitas pelayanan dalam memoderasi pengaruh sistem e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
7. Peran kualitas pelayanan dalam memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitin yang telah dilakukan maka dapat diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan akuntansi khususnya dibidang perpajakan mengenai bagaimana Pengaruh Program Pemutihan, Sistem E-Samsat dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Moderasi serta menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya. Sehingga dapat dijadikan perbandingan peneliti sebelumnya yang berkaitan dengan Kepatuhan Wajib Pajak.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi SAMSAT Kabupaten Kuningan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi SAMSAT dan sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan peraturan perpajakan terutama yang menyangkut masalah kepatuhan wajib pajak.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan jawaban atas pertanyaan yang telah diuraikan dalam perumusan masalah dan membahas wawasan serta pengetahuan baru terkait dengan perpajakan.

3. Bagi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Penelitian ini diharapkan memberikan wawasan dan pengetahuan kepada wajib pajak akan peran penting pajak dalam Pembangunan suatu negara, sehingga menumbuhkan kesadaran wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajaknya.