

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Adanya pandemi Covid-19 yang muncul sejak awal tahun 2020 membawa dampak yang sangat luar biasa bagi seluruh dunia. Pandemi Covid-19 ini tidak hanya berdampak pada kesehatan tetapi juga memberikan dampak yang sangat besar bagi perekonomian global. Dampak tersebut terjadi karena aktivitas bisnis yang mengalami perubahan. Di Indonesia, kondisi perekonomian juga mengalami hal yang sama akibat wabah virus korona tersebut. Selain berdampak pada penerimaan devisa negara, wabah ini juga berdampak pada pendapatan asli daerah, termasuk pajak daerah. Akibatnya banyak daerah di Indonesia yang mengalami penurunan pendapatan dari sektor pajak, termasuk Pemerintah Kabupaten Karangasem, Provinsi Bali.

Menurut Raharjo & Kurnia, (2020) penerimaan negara dari sektor pajak adalah penerimaan negara yang memberikan kontribusi terbesar dalam mendukung pembiayaan negara. Pajak merupakan iuran wajib oleh orang pribadi kepada negara yang sifatnya memaksa berdasarkan undang-undang dan tidak mendapat imbalan secara langsung yang digunakan untuk membiayai negara untuk kemakmuran rakyat (Hasanah, 2021). Menurut Kurniawan, (2019) pajak daerah merupakan perpindahan atas kepemilikan masyarakat berupa kekayaan kepada kas negara yang digunakan oleh pemerintah untuk kelancaran operasional pemerintah serta untuk investasi yang dilakukan pemerintah. Menurut Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 ayat (1) tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah menyatakan bahwa pajak

kendaraan bermotor merupakan salah satu dari 5 jenis-jenis pajak provinsi. Pajak kendaraan bermotor ini memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap pendapatan asli daerah yang dimana pendapatan dari pajak kendaraan bermotor merupakan pendapatan terbesar dari sektor pajak daerah.

Salah satu upaya yang menjadi hal utama dalam peningkatan penerimaan pajak adalah kepatuhan wajib pajak. Dikarenakan penerimaan sangat didorong dengan meningkatnya kepatuhan wajib pajak (Wardani & Rumiya, 2017). Kepatuhan Wajib Pajak itu sendiri merupakan partisipasi rakyat kepada negara yang didasarkan pada undang-undang yang sifatnya memaksa dan dipakai untuk membiayai pengeluaran negara (Salsabila, 2019). Menurut Listyowati, (2018) kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya adanya program atau kebijakan pemerintah yang sering disebut dengan insentif pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, dan pelayanan pajak.

Kepatuhan wajib pajak sangat sering dikaitkan dengan insentif pajak. Insentif pajak memiliki pengaruh yang cukup besar dalam kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Menurut Dewi, (2020) insentif pajak merupakan sebuah penawaran dari pemerintah, melalui manfaat pajak, dalam suatu kegiatan tertentu, seperti kontribusi uang untuk kegiatan yang berkualitas. Kemudian menurut Sirait, (2019) insentif pajak merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh negara (pemerintah) dengan memberikan pengurangan, keringanan, dan atau dalam bentuk kompensasi yang berhubungan dengan pembayaran pajak dengan tujuan untuk menarik investor serta untuk meningkatkan aktivitas perekonomian dalam suatu negara. Khusus pada kendaraan bermotor, insentif pajak dimaksudkan untuk memberikan kebebasan maupun penghapusan denda yang disebabkan oleh

keterlambatan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Biasanya ini dilakukan dengan harapan dapat menarik atensi individu atau badan tertentu supaya mendukung kegiatan dan berbagai program pemerintah melalui pengurangan beban pajak untuk setiap kendaraan orang perseorangan ataupun lembaga swasta lainnya. Dalam implementasi kemudian insentif pajak bagi kendaraan bermotor ini lebih familiar disebut dengan pemutihan pajak (Sartika dkk, 2021: 148). Sehingga dapat diartikan bahwa jika pemerintah memberikan kebijakan dalam bentuk insentif pajak kepada wajib pajak akan memberikan berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak begitu juga sebaliknya jika pemerintah tidak memberikan kebijakan dalam bentuk keringanan pajak yaitu insentif pajak maka kepatuhan wajib pajak bisa saja tidak begitu diperhatikan oleh wajib pajak. Hal tersebut tentu menandakan bahwa insentif pajak merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Latief & Mapparenta, (2020) yang menunjukkan bahwa insentif pajak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan wajib Pajak. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Al'Aisy & Apriyanti, (2022) yang menunjukkan bahwa bahwa insentif pajak berpengaruh positif secara signifikan terhadap Kepatuhan wajib Pajak. Namun, berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dewi dkk, (2020) yang mengungkapkan bahwa pemberian insentif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pemahaman perpajakan (Jawa, 2021). Menurut Parera & Teguh, (2017) Pemahaman perpajakan adalah kemampuan atau seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-

undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka. Pemahaman wajib pajak dalam memahami fungsi perpajakan sebagai pengeluaran negara sangat diperlukan dalam kenaikan kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya pengetahuan atau pemahaman perpajakan tersebut tentu membantu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, sehingga tingkat kepatuhan akan meningkat begitu juga sebaliknya jika wajib pajak tidak memiliki pengetahuan atau pemahaman terkait perpajakan tentu akan menyulitkan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dalam perpajakannya. Berdasarkan pada penelitian yang dilakukan oleh Olivandy & Siddiq, (2021) menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Wuryanto & Afif, (2019) yang menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pravasanti, (2020) yang menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan pajak juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Kusuma, (2016) dikatakan bawasanya peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak. Pada kenyataannya masih ada wajib pajak merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh aparat perpajakan dikarenakan petugas yang lambat, tidak ramah, menunggu terlalu lama dan fasilitas yang tidak memadai sehingga membuat WP tidak nyaman dan tidak ingin

menyelesaikan urusan perpajakannya. Untuk itu kualitas pelayanan perpajakan harus terus ditingkatkan sehingga permasalahan tersebut tidak terjadi. Hal tersebut juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Lubis, (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, artinya semakin baik pelayanan perpajakan maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi begitu juga sebaliknya jika kualitas maupun kuantitas pelayanan kurang maksimal maka dapat menurunkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Kualitas pelayanan pajak sangat penting untuk meningkatkan para wajib pajak dalam meningkatkan kenyamanan untuk menunaikan kewajibannya. Dengan adanya kenyamanan yang memadai dari kantor pelayanan pajak tentu dapat meningkatkan para wajib pajak dalam membayar pajak. Namun, berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ester dkk, (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Melalui adanya kepatuhan dalam membayar pajak oleh wajib pajak tentu akan membantu dalam perekonomian negara. Namun pada kenyataannya masih banyak masyarakat sebagai wajib pajak belum melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak khususnya di Kabupaten Karangasem Provinsi Bali. Dalam catatan Kantor Bersama SAMSAT Karangasem-Bali, ketidak patuhan wajib pajak dalam bentuk tunggakan atau pun denda di Kantor Bersama SAMSAT Karangasem-Bali masih dalam kategori tinggi dan hal tersebut bermakna bahwa masih banyak wajib pajak di Kabupaten Karangasem yang ketaatannya masih lemah untuk memenuhi kewajibannya.

Kepatuhan wajib pajak ini menjadi masalah yang sangat penting untuk diselesaikan. Ketika wajib pajak tidak mematuhi ketentuan perpajakan, maka dapat

terjadi tindakan-tindakan untuk menghindari pemenuhan kewajiban perpajakan serta menimbulkan kelalaian akan melaksanakan kewajibannya. Tentu kondisi ini sangat tidak diharapkan, karena akan mempengaruhi penerimaan pajak yang sangat dibutuhkan untuk kelancaran pembiayaan daerah. Pada tabel 1.1 disediakan jumlah objek pajak kendaraan yang sudah melakukan kewajiban pajak di kantor samsat Karangasem tahun 2018-2021.

Tabel 1.1

Jumlah objek pajak kendaraan yang sudah melakukan kewajiban pajak di kantor samsat Karangasem tahun 2018-2021

No	Tahun	Jumlah (Unit)	Pokok (Rp)	Denda (Rp)	Jumlah (Rp)
1.	2018	197,517	59,596,940,650	1.801,461,700	61,398,402,350
2	2019	205,849	65.390.722.765	2,021,646,600	67,412,378,165
3	2020	211,821	60,032,524,500	956,352,900	60,988,877,400
4	2021	216,643	61,465,278,800	1,474,900,800	62,940,179,600

Sumber: Kantor Bersama Samsat Kabupaten Karangasem, 2020

Berdasarkan pada tabel 1.1 di atas dapat diketahui bahwa jumlah denda Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Karangasem tergolong tinggi serta mengalami ketidakstabilan tiap tahunnya. Jumlah kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari nilai denda kepatuhan wajib pajak. Dari data tersebut terlihat bahwa jumlah denda kepatuhan wajib pajak yang paling sedikit pada tahun 2020 namun jumlah denda masih terbilang cukup besar dan denda pajak paling banyak pada tahun 2019, hal tersebut menunjukkan bahwa jumlah kepatuhan wajib pajak terjadi pada tahun 2020, dikarenakan denda dari wajib pajak tersebut kecil. Dari data tabel 1.1 tersebut dapat disimpulkan bahwa besarnya denda Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Karangasem disebabkan oleh wajib pajak yang belum patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Kurangnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor mengakibatkan rendahnya penerimaan pajak dari sektor pajak

kendaraan bermotor. Dengan demikian, pemerintah yaitu pihak yang berwajib diharapkan dapat terus berupaya mengingatkan para wajib pajak akan pentingnya membayar pajak agar tunggakan pajak kendaraan bermotor dapat mengalami penurunan.

Melihat permasalahan yang terjadi pada wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor bersama samsat Karangasem peneliti menggunakan tiga variabel yang diduga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu insetif pajak, pemahaman perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan. Peneliti memilih ketiga variabel tersebut berdasarkan fenomena yang terjadi pada lokasi penelitian yang dilihat melalui data yang telah didapatkan peneliti pada Tabel 1.1. Berdasarkan pada tabel tersebut denda pajak di Kantor Bersama Samsat Karangasem terbilang masih tinggi meskipun sudah mengalami penurunan dari tahun sebelumnya, hal ini tentu menimbulkan hal yang tidak baik bagi pemerintahan, apabila jumlah denda terus mengalami peningkatan maka menimbulkan dampak negatif, seperti halnya pemerintah akan mengalami kesulitan dalam mengatur jalannya peraturan perpajakan, segala kegiatan yang telah direncanakan oleh pemerintah akan terganggu, untuk itu peneliti mempersepsikan ketiga hal tersebut sebagai faktor yang mempengaruhi seseorang untuk berperilaku patuh dalam membayar pajak. Peneliti juga memfokuskan penelitian terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor khusus roda dua di Kantor Samsat bersama Kabupaten Karangasem, dikarenakan kendaraan roda dua merupakan kendaraan yang paling banyak dan umum digunakan serta pelanggarannya paling tinggi untuk kepatuhan WP dalam membayar pajaknya di Kantor Samsat Bersama Karangasem.

Penelitian ini juga dilaksanakan kembali sebab terdapat ketidak konsistenan hasil penelitian sebelumnya. Dalam penelitian sebelumnya menunjukkan terdapat beberapa variabel dari penelitian ini yang memperoleh hasil penelitian yang negatif, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini kembali supaya memperoleh hasil yang akurat. Kemudian keterbaruan dalam penelitian ini yaitu penelitian ini dilaksanakan masih pada situasi pandemic Covid-19 yang sering diberlakukannya pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat. Keterkaitan diantara ketiga variabel yang digunakan dalam riset ini dengan pandemic covid-19 tentu sangat jelas berkaitan, dengan adanya peristiwa covid-19 ini dalam sistem pelayanan pajak akan mengalami kendala, karena pembayaran pajak dialihkan dengan menggunakan alat bantu *smartphone* atau melalui pembayaran pajak secara *online* sehingga menyulitkan sedikit banyaknya wajib pajak dalam proses pembayaran pajak dikarenakan kurang pemahaman mereka dalam melakukan pembayaran pajak secara *online* tersebut. Alasan pemilihan tempat penelitian ini karena Kabupaten Karangasem merupakan Kabupaten yang tergolong memiliki ketidak patuhan wajib pajak yang tinggi.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian lanjutan dengan judul **PENGARUH INSENTIF PAJAK, PEMAHAMAN PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BERMOTOR (Studi Pada Kantor Samsat Bersama Karangasem)**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Karangasem mengalami peningkatan, tetapi tidak diimbangi dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, yang tercermin masih kurangnya jumlah objek kendaraan yang telah melaksanakan kewajiban perpajakannya dibandingkan dengan jumlah kendaraan bermotor yang tercatat dan denda yang cukup besar di Kantor Bersama Samsat Karangasem.
2. Kurangnya pemahaman masyarakat Karangasem terkait pajak kendaraan bermotor hal itu tercermin dari masih banyaknya wajib pajak kendaraan bermotor tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya dibandingkan dengan jumlah kendaraan bermotor yang tercatat di Kantor Bersama Samsat Karangasem meskipun sudah diberikan Insentif pajak oleh pemerintah melalui Kebijakan Strategis Gubernur Bali terkait Gratis Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) II dan Pemutihan Pajak Daerah tahun 2021 dan 2022.
3. Ada ketidakkonsistenan hasil dari penelitian-penelitian terdahulu.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dipaparkan, maka peneliti membatasi masalah hanya pada pengaruh variabel Insentif Pajak, Pemahaman Perpajakan, dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Bersama Kabupaten Karangasem.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan penelitian yaitu:

- 1.4.1. Bagaimana pengaruh insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?
- 1.4.2. Bagaimana pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak?
- 1.4.3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu, sebagai berikut:

- 1.5.1. Untuk menganalisa pengaruh insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Bersama Kabupaten Karangasem.
- 1.5.2. Untuk menganalisa pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Bersama Kabupaten Karangasem.
- 1.5.3. Untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Bersama Kabupaten Karangasem.

1.6. Manfaat Hasil Penelitian

Penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat untuk semua pihak yang secara langsung terkait didalamnya maupun yang membacanya. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1.6.1 Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi dan memberikan pengetahuan konseptual untuk penelitian yang serupa ataupun penelitian yang selanjutnya untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dalam perkembangan serta kemajuan pada dunia pendidikan.
- b. Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa berkontribusi untuk literatur pertimbangan dalam penyusunan penelitian selanjutnya.

1.6.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi kesempatan untuk penulis menerapkan pengetahuan penulis tentang ilmu yang diperoleh selama masa perkuliahan.

b. Bagi Kantor Bersama Samsat Kabupaten Karangasem

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi terkait Insentif Pajak, Pemahaman Pajak, dan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Atas Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Bersama Kabupaten Karangasem yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk masyarakat agar tujuan dapat berjalan sesuai dengan harapan.

c. Bagi Universitas Pendidikan Ganesha

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi ke universitas dan dapat menambah referensi yang digunakan dalam peneliti yang nantinya akan melakukan penelitian yang serupa atau yang berhubungan dengan penelitian ini.

