

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Penerimaan dari sektor perpajakan menjadi sektor yang sangat penting dan diandalkan dalam pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) di Negara Indonesia. Penerimaan dari sektor perpajakan memiliki peranan atau kontribusi yang paling tertinggi pada penerimaan Negara Indonesia yaitu sebesar 70%-80% dari total penerimaan negara yang terdapat dalam APBN. Pajak merupakan pungutan wajib kepada negara yang tidak memberikan balas jasa secara langsung, serta bersifat mengikat dan dapat dipaksa (Wulandari dkk, 2014). Menurut Mardiasmo (2018), pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum negara.

Pajak telah memiliki peranan yang sangat penting yaitu, menjadi salah satu instrumen pendorong bagi perekonomian suatu negara dan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pembangunan dan peningkatan sarana dan prasarana publik. Selain untuk meningkatkan pendapatan nasional, pajak juga digunakan untuk meningkatkan perekonomian daerah, untuk pembangunan infrastruktur dan fasilitas di daerah, dan untuk pembiayaan operasional pelayanan publik di daerah.

Pajak daerah dan retribusi daerah yang berlandaskan dan diatur pada Undang-Undang No 1 Tahun 2022 yang merupakan perubahan dari Undang-Undang No.28 Tahun 2009, mengartikan bahwa pajak daerah merupakan sumbangan wajib orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa, dengan tidak menerima imbalan secara langsung dan digunakan untuk kebutuhan daerah demi kemakmuran masyarakat di daerah tersebut. Dalam Undang-undang Undang-Undang No 1 Tahun 2022 yang telah membahas hal yang ada kaitannya dengan pajak daerah dan juga retribusi daerah menyebutkan bahwa pajak dapat digolongkan menjadi pajak daerah provinsi dan pajak daerah kabupaten/kota dengan kewenangan pada daerah provinsi mengambil 5 macam pajak yang mencakup adanya jenis pajak kendaraan bermotor (PKB), pajak bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB), pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan, dan juga pajak rokok dan 11 macam pajak daerah kabupaten/kota yang mencakup pajak hotel, pajak restaurant, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak mineral bukan logam, pajak parkir, pajak air tanah, pajak sarang burung walet, pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan, serta pajak perolehan hak atas tanah dan atau bangunan.

Dalam Undang-Undang No 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Pusat dan Daerah (HKPD) yang mengatur tentang pemerintah daerah kabupaten/kota memiliki kewenangan untuk menambahkan pungutan tambahan atas Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) atau yang disebut sebagai opsen. Opsen diartikan sebagai pungutan tambahan yang dikenakan oleh pemerintah daerah atas pajak tertentu yang

ditetapkan oleh pemerintah pusat. Opsen merupakan salah satu bentuk kewenangan fiskal daerah yang telah diatur dalam Undang-Undang HKPD. Opsen PKB dan BBNKB merupakan salah satu upaya pemerintah daerah kabupaten / kota untuk meningkatkan pendapatan asli daerahnya (PAD) dan mengurangi ketergantungan terhadap dana perimbangan dari pemerintah pusat. Dengan adanya kewenangan opsen, pemerintah daerah kabupaten/kota dapat menyesuaikan tarif pajak sesuai dengan kondisi sosial, ekonomi, dan lingkungan daerah masing-masing. Peraturan opsen bertujuan untuk percepatan penerimaan bagi PKB dan BBNKB bagi kabupaten/kota dan sinergi pemungutan pajak antara provinsi dan kabupaten/kota dan tidak menambah beban wajib pajak.

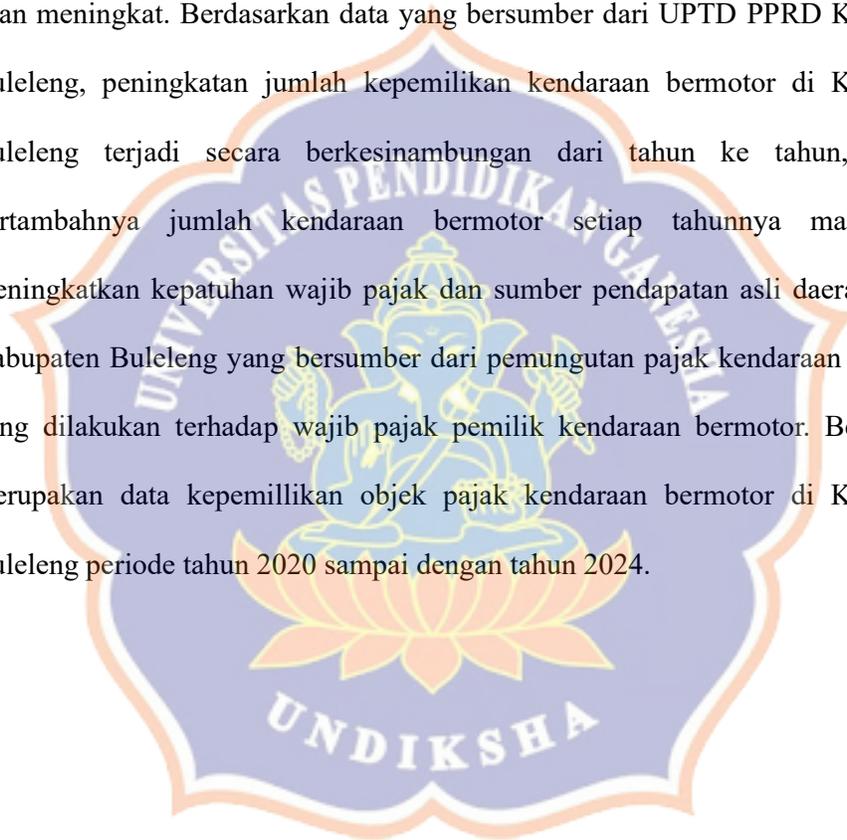
Salah satu penerimaan pajak pada tingkat daerah provinsi yaitu pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 9 Tahun 2019 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah menyatakan pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Instansi yang menaungi pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi, melalui mekanisme Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yang diatur dalam Peraturan Presiden (Perpres) No. 5 tahun 2015 atau yang dikenal dengan Badan Pendapatan Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah (PPRD) Provinsi Bali. UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali merupakan sistem kerja sama antara tiga instansi terkait yaitu, UPTD PPRD Provinsi Bali, Kepolisian RI dan Asuransi PT Jasa Raharja. UPTD PPRD Provinsi

Bali memastikan pengutipan atau pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak atas Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), sementara kepolisian mempunyai tugas registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor serta menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) dan Tanda Kendaraan Bermotor (TNKB), dan Asuransi PT Jasa Raharja melaksanakan pengutipan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Pada setiap kabupaten/kota memiliki kantor samsat sebagai tempat wajib pajak melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya. Di Provinsi Bali sendiri terdapat 9 (sembilan) UPTD PPRD yang berada di masing-masing wilayah kabupaten/kota, yaitu Kota Denpasar, Kabupaten Badung, Kabupaten Tabanan, Kabupaten Jembrana, Kabupaten Buleleng, Kabupaten Bangli, Kabupaten Karangasem, Kabupaten Klungkung dan Kabupaten Gianyar.

Berdasarkan pada data dari Kementerian Keuangan Republik Indonesia Kantor Wilayah Provinsi Bali, Provinsi Bali menjadi salah satu daerah yang memiliki realisasi pendapatan mayoritas didukung oleh pendapatan asli daerah (PAD) yang mempunyai kontribusi sejumlah 58% dari total pendapatan. Kontribusi tertinggi tersebut berasal dari pajak daerah yang berjumlah 85%, sedangkan untuk pungutan daerah sebesar 2%, hasil pendayagunaan asset daerah yang dibedakan sejumlah 6%, dan pendapatan asli daerah lainnya yang sah sejumlah 7%. Salah satu pajak daerah yang menjadi sumber pendapatan terbesar daerah Provinsi Bali adalah pajak kendaraan bermotor (PKB) yaitu sebesar 75%. Berdasarkan data kependudukan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri, jumlah penduduk

Provinsi Bali sebanyak 4,34 juta jiwa pada Desember 2023. Kabupaten Buleleng merupakan wilayah dengan populasi terbanyak di Provinsi Bali, yakni 826,74 ribu jiwa (19,03%) dari total penduduk di Provinsi Bali.

Seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk di Kabupaten Buleleng, maka pertumbuhan kepemilikan kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng juga akan meningkat. Berdasarkan data yang bersumber dari UPTD PPRD Kabupaten Buleleng, peningkatan jumlah kepemilikan kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng terjadi secara berkesinambungan dari tahun ke tahun, dengan bertambahnya jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan sumber pendapatan asli daerah (PAD) Kabupaten Buleleng yang bersumber dari pemungutan pajak kendaraan bermotor yang dilakukan terhadap wajib pajak pemilik kendaraan bermotor. Berikut ini merupakan data kepemilikan objek pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng periode tahun 2020 sampai dengan tahun 2024.



Tabel 1.1
Tabel Data Jumlah Objek Pajak Kendaraan Bermotor
Tahun 2020 Sampai Dengan Tahun 2024

Tahun	Total Kendaraan Objek Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	Unit Kendaraan yang Telah Melakukan Pembayaran Pajak		Unit Kendaraan Yang Belum Melakukan Pembayaran Pajak	
		Jumlah (unit)	Prosentase	Jumlah (unit)	Prosentase
2020	228.423	205.325	89,89 %	23.098	10,11%
2021	233.646	213.642	91,44 %	20.004	8,56 %
2022	242.729	222.461	91,65 %	20.268	8,35 %
2023	263.925	235.287	89,15 %	28.638	10,85 %
2024	269.486	199.573	74,06 %	69.913	25,94 %

(Sumber Data : Kantor UPTD PPRD Samsat Kabupaten Buleleng)

Berdasarkan tabel data jumlah objek pajak kendaraan bermotor di atas dapat dilihat bahwa pada tahun 2020 jumlah objek pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng sebanyak 228.423 unit dimana 23.098 unit atau 10,11% nya diantaranya masih belum melakukan pembayaran pajak nya. Pada tahun 2021 jumlah kendaraan bermotor sebanyak 233.646 unit dimana 20.004 unit atau 8,56% diantaranya masih belum membayar pajaknya. Pada tahun 2022 jumlah kendaraan bermotor menjadi sebanyak 242.729 unit dimana 20.268 unit atau 8,35% diantaranya belum membayar pajak. Pada tahun 2023 jumlah kendaraan bermotor menjadi unit 263.925 unit, dimana 28.638 atau 10,85% nya belum membayar pajak. Lalu pada tahun 2024 jumlah objek pajak kendaraan bermotor sebanyak 269.486 dan 69.913 unit atau 25,94% diantaranya masih belum membayar pajak.

Peningkatan jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng terus terjadi setiap tahunnya, namun disisi lain jumlah kendaraan yang masih belum melakukan pembayaran pajak atau menunggak pajak kendaraan bermotornya pun masih tinggi setiap tahunnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng dalam melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak kendaraan bermotor miliknya. Masih tingginya jumlah kendaraan yang masih menunggak atau belum melakukan pembayaran pajak kendaraannya tersebut membuat UPTD PPRD Kabupaten Buleleng dengan tim Pembina Samsat Kabupaten Buleleng harus berupaya keras dan mencari cara agar dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotornya.

Berdasarkan pada hasil melakukan kegiatan wawancara dan observasi yang telah berhasil pihak penulis lakukan dengan beberapa kalangan masyarakat atau wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya di Kantor UPTD PPRD Samsat Kabupaten Buleleng, menyatakan bahwa wajib pajak dalam hal ini belum banyak mengetahui informasi hal terkait batas waktu melakukan proses kegiatan pembayaran pajak jenis kendaraan bermotor ataupun banyaknya jumlah nominal pajak kendaraan yang wajib dalam hal ini dilakukan proses pembayaran, serta wajib pajak tersebut terkendala dalam hal biaya, jarak kantor samsat yang jauh dari tempat tinggal mereka, dan waktu proses yang dianggap terlalu lama dan cukup panjang. Dengan banyaknya para wajib pajak yang melakukan proses keterlambatan melakukan proses kegiatan pembayaran

jenis pajak kendaraan, maka hal ini yang akan mampu untuk menyebabkan wajib pajak harus mengeluarkan biaya dengan jumlah yang lebih besar untuk membayar sanksi denda pajak kendaraannya. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak memiliki pengetahuan tentang perpajakan yang masih rendah sehingga perlu ditingkatkan pengetahuan dan kesadaran akan pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor yang dimilikinya.

Kepatuhan wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku (Ilhamsyah dkk., 2016). Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan, jadi kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai tunduk, taat dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku (Rahayu, 2017). Safri Nurmantu mengatakan bahwa “kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan ”(Nurmantu dalam Rahayu, 2017). Kepatuhan wajib pajak mempunyai hubungan dengan penerimaan pajak karena apabila kepatuhan dari wajib pajak meningkat maka secara tidak langsung juga akan memperbesar penerimaan daerah dari sektor pajak (Mutia, 2014). Menurut (Rahayu, 2017) terdapat dua macam kepatuhan wajib pajak, sebagai berikut: 1. Kepatuhan Formal, kepatuhan formal merupakan suatu keadaan yang mengharuskan wajib pajak memenuhi kewajibannya secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan yang berlaku. 2. Kepatuhan Material,

kepatuhan material merupakan suatu keadaan yang mengharuskan wajib pajak secara substantif atau hakekatnya mematuhi semua ketentuan material perpajakan, yaitu sesuai dengan undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

Menurut (Rahayu, 2010), kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya: 1. Kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara 2. Pelayanan pada Wajib Pajak 3. Penegakan hukum perpajakan 4. Pemeriksaan pajak 5. Tarif pajak. Selain itu pengetahuan perpajakan juga menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi wajib pajak orang pribadi dalam membayar kewajiban pajaknya, karena semakin tinggi pengetahuan wajib pajak, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku (Lestari, 2017:30). Pengetahuan perpajakan juga dapat mempengaruhi motivasi wajib pajak orang pribadi terutama dalam membayar pajak yang telah ditetapkan. Bagaimanapun juga, pengetahuan perpajakan dan motivasi wajib pajak orang pribadi sangatlah berkaitan satu sama lain. Menurut (Rustiyarningsih, 2011:225) mengemukakan ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, antara lain: pemahaman terhadap *sistem self assessment*, kualitas pelayanan, tingkat pendidikan, tingkat penghasilan, dan persepsi wajib pajak terhadap sanksi perpajakan. Menurut Meitriana (2023) terdapat tiga elemen yang mampu mempengaruhi perilaku seseorang dalam hal kepatuhan, yaitu keyakinan perilaku, keyakinan normatif, dan keyakinan kontrol. Tahap niat (niat berperilaku) dan tahap perilaku (berperilaku) adalah dua tahap berikutnya yang akan dilalui seseorang jika ketiga kondisi ini

terpenuhi. Berdasarkan teori yang telah disampaikan di atas, terdapat beberapa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraannya yaitu pelayanan pajak, pengetahuan tentang perpajakan serta sanksi pajak.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak adalah dengan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sehingga pada akhirnya wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak. Menurut Suarmanayasa dan Widnyana (2021), kualitas pelayanan adalah sikap atau penilaian terhadap pelayanan yang diinginkan nasabah dengan pelayanan yang diterimanya. Kualitas Pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut bagi harapan pelanggan Umami dan Trisninawati (2021). Kualitas pelayanan menjadi faktor penentu dalam sebuah kesan pelanggan maupun pengguna layanan dalam menggunakan ataupun melihat hasil dari sebuah produk atau layanan jasa (Dewantari, dkk. 2024). Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya Eman, dkk. (2021) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Tomohon dan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ernawatiningsih dan Sudiartana (2020) memperoleh temuan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh

secara positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Lalu hasil penelitian dari Harlia, dkk. (2022) memperoleh temuan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Makasar I. Sedangkan hasil penelitian Hartopo, dkk. (2020) memperoleh temuan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Delanggu. Begitu pula hasil penelitian yang dilakukan oleh Kartika, dkk. (2022) menemukan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Klungkung. Dalam upaya mengoptimalkan tingkat kepatuhan wajib pajak agar lebih meningkat pihak tim pembina Samsat Kabupaten Buleleng melakukan berbagai inovasi sistem yang baru pada pelayanan dan meningkatkan fasilitas serta kualitas pelayanan pajak di kantor Samsat, karena salah satu tuntutan masyarakat kepada pemerintahan adalah peningkatan pelayanan publik (Affandi, 2008).

Di Kantor UPTD PPRD Samsat Kabupaten Buleleng sendiri sudah melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan membuat pelayanan Samsat Kerumah Tinggal (Kerti), Pelayanan Samsat Keliling (Samling) untuk menjangkau wajib pajak yang bertempat tinggal cukup jauh dari Kantor Samsat, lalu membuka Pelayanan Samsat Gelis *Drive Thru* untuk mempercepat pelayanan pembayaran pajak tanpa perlu turun dari kendaraan, lalu melakukan Pelayanan kerja sama dengan Badan Usaha Milik Desa (Bumdes) dan Koperasi untuk membantu wajib pajak yang mengalami kesulitan keuangan dalam melakukan

pembayaran pajak, dan memberikan pelayanan samsat digital (Signal dan E Samsat) agar memudahkan transaksi pembayaran pajak kendaraan bermotor bisa dimana saja dan kapan saja.

Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman dasar bagi wajib pajak mengenai hukum, undang-undang, dan tata cara perpajakan yang benar. Wajib pajak akan melakukan dan melaksanakan kewajiban maupun hak perpajakannya jika mereka sudah mengetahui dan memahami kewajiban sebagai seorang wajib pajak hingga akhirnya manfaat membayar pajak tersebut dapat dirasakan (Kartikasari, dkk. 2020). Penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak (Ummah, 2015).

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya oleh Karlina dan Ethika (2020) memperoleh temuan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kerinci. Hal tersebut juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Barlan, dkk (2021) menemukan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Samsat Kabupaten Polewali Mandar tahun 2021. Penelitian yang dilakukan oleh Dewi, dkk. (2024) menemukan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Buleleng. Jika wajib pajak memahami dasar-dasar perpajakan dengan baik, maka mereka akan cenderung lebih patuh. Ini karena mereka dapat memahami teknik perhitungan, aturan pembayaran, dan kewajiban lainnya dengan

lebih baik. Namun hasil berbeda diperoleh pada penelitian Widajanti, dkk (2019) yang menemukan bahwa pengetahuan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Surabaya. Penelitian oleh Zahira, dkk. (2024) yang menemukan hal serupa juga bahwa variabel pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap pendapatan di kantor Samsat Kota Sawahlunto. Dalam upaya meningkatkan pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan terutama tentang pajak kendaraan bermotor, UPTD PPRD Samsat Kabupaten Buleleng sudah melakukan beberapa upaya-upaya sosialisasi secara langsung kepada masyarakat dengan melaksanakan sosialisasi ke kantor-kantor desa, melakukan sosialisasi ke sekolah dan universitas, melakukan sosialisasi melalui media radio dan media digital seperti facebook dan instagram menggunakan akun resmi UPTD PPRD Samsat Kabupaten Buleleng.

Faktor berikutnya yang diduga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah sanksi pajak. Ketentuan umum dan tata cara peraturan perpajakan telah diatur dalam undang-undang tak terkecuali mengenai sanksi perpajakan. Dalam undang-undang perpajakan, sanksi perpajakan ialah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti / ditaati / dipatuhi. Untuk lebih meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sanksi pajak kendaraan bermotor diperlukan guna penegakan hukum dalam upaya mewujudkan ketertiban wajib pajak membayar pajak kendaraannya.

Sanksi pajak memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan (Sari dan Susanti, 2013). Doran (2009) mengatakan bahwa wajib pajak memenuhi kewajiban pajaknya untuk menghindari sanksi pajak. Wajib pajak penting untuk mengetahui sanksi-sanksi perpajakan dan mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan serta yang tidak dilakukan. Agar peraturan perpajakan dipatuhi maka harus ada sanksi bagi para pelanggarnya, wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakannya akan lebih banyak merugikannya (Nugroho, 2006).

Sanksi perpajakan yang akan diterima wajib pajak adalah faktor lain yang dapat mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Marpaung, dkk. (2023) memperoleh temuan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Sidikalang. Penelitian oleh Ernawatiningsih dan Sudiartana (2020) menemukan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Hasil yang sama juga terdapat dalam penelitian oleh Hidayat dan Maulana (2022) memperoleh temuan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di wilayah Kota Tangerang. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fatmawati (2022) menemukan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Surakarta. Begitu pula penelitian oleh Annisa

(2023) yang memperoleh temuan bahwa sanksi Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bangkalan. Dalam upaya penegakan sanksi pajak bagi para wajib pajak yang masih menunggak pajak kendaraannya maka dikenakan sanksi denda pajak kendaraan bermotor sesuai Perda Bali No 1 tahun 2011 yaitu “Setiap Wajib PKB terlambat mendaftarkan kendaraannya dikenakan sanksi administrasi sebesar 25% (dua puluh lima persen) dari pokok pajak kendaraannya”.

Lalu berdasarkan Undang-Undang No 22 tahun 2009 pasal 74 mengatur tentang “data kendaraan bermotor dapat dihapus jika pemilik kendaraan tidak membayar pajak dan SWDKLLJ lebih dari 5+2 tahun dan data kendaraan juga dapat dihapus jika pemilik kendaraan tidak melakukan registrasi ulang maksimal dua tahun setelah masa berlaku STNK habis. Penghapusan data kendaraan dari daftar registrasi dan identifikasi kendaraan ini dapat berakibat kendaraan bermotor tersebut tidak dapat diregistrasi kembali. Serta pada pasal 70 ayat 2 disebutkan, STNK dan tanda nomor kendaraan bermotor berlaku selama lima tahun dan harus dimintakan pengesahan setiap tahun, sebelum jangka waktu ini berakhir STNK dan tanda nomor kendaraan bermotor wajib diajukan permohonan perpanjangan. Menurut aturan yang ada, pengesahan STNK setiap tahunnya dilakukan bersamaan dengan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di kantor samsat, jadi apabila pengendara atau wajib pajak tidak membayar pajak kendaraannya maka terhadap STNK yang bersangkutan tidak bisa dilakukan pengesahan. STNK yang belum disahkan inilah yang menjadi dasar polisi bisa menilang kendaraan yang pajaknya mati. Merujuk pada Pasal 288 Ayat 1, jika saat

mengemudi pengendara tidak dilengkapi dengan STNK atau STCK yang telah disahkan oleh Polri, maka pengendara tersebut dapat dipidana dengan pidana kurungan paling lama dua bulan atau denda paling banyak Rp 500.000.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas serta adanya ketidak konsistenan atau perbedaan mengenai hasil penelitian-penelitian sebelumnya tentang kepatuhan wajib pajak, maka judul dari penelitian ini adalah **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Buleleng”**.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka akan dipaparkan beberapa permasalahan yang ditemui oleh peneliti pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdapat di wilayah Kabupaten Buleleng sebagai berikut :

- (1) Jumlah kendaraan yang masih belum melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) atau menunggak pajaknya masih tinggi, hal tersebut menunjukkan perilaku kepatuhan yang dimiliki oleh para wajib pajak yang berada di daerah Kabupaten Buleleng dalam hal melakukan pemenuhan kewajibannya membayar pajak kendaraannya (PKB) masih rendah.
- (2) Realisasi atau pencapaian target penerimaan pajak kendaraan bermotor di UPTD PPRD Kabupaten Buleleng yang masih belum bisa mencapai target anggaran yang telah ditetapkan.
- (3) Adanya keluhan wajib pajak terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor.

- (4) Adanya ketidakkonsistenan hasil penelitian-penelitian sebelumnya terkait pengaruh kualitas pelayanan pajak, pengetahuan pajak oleh wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

1.3 Pembatasan Masalah

Batasan masalah dirancang dengan tujuan agar penelitian lebih terarah pada permasalahan yang telah dirumuskan. Berdasarkan identifikasi masalah yang telah ditemukan sebelumnya, maka penelitian ini difokuskan pada batasan-batasan yang dirumuskan sebagai berikut :

- (1) Permasalahan yang akan diteliti dibatasi pada pengaruh tiga variabel independen kualitas pelayanan, pengetahuan dan sanksi terhadap satu variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng.
- (2) Pengambilan data penelitian dibatasi hanya dilakukan di Kantor UPTD PPRD Samsat Kabupaten Buleleng, Kantor Samsat Pembantu Seririt dan Kantor Samsat Gerai Kubutambahan dengan subjek penelitian yaitu wajib pajak di Kantor Samsat Kabupaten Buleleng.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka peneliti merumuskan masalah yang akan diajukan dalam penelitian ini adalah :

- (1) Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan, pengetahuan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng ?

- (2) Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng?
- (3) Apakah terdapat pengaruh pengetahuan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng?
- (4) Apakah terdapat pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah dijelaskan di bagian di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk memperoleh temuan terhadap pengaruh sebagai berikut :

- (1) Menguji pengaruh kualitas pelayanan, pengetahuan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng.
- (2) Menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng.
- (3) Menguji pengaruh pengetahuan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng.
- (4) Menguji pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberi manfaat sebagai berikut :

(1) Manfaat Teoritis.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bukti-bukti yang bersifat empiris dan juga objektif yang membahas tentang pengaruh yang dimunculkan oleh kualitas pelayanan, pengetahuan dan sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak jenis kendaraan bermotor yang ada di kawasan daerah. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan adanya sumbangan dalam bentuk pemikiran yang dapat dipakai untuk melakukan penambahan pada wawasan yang ada kaitannya dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Mampu memunculkan adanya keanekaragaman pengetahuan yang tampak di dalam bidang manajemen keuangan khususnya mengenai pengelolaan perpajakan agar mampu dalam hal ini dinilai sebagai bahan acuan atau pedoman dalam melakukan proses kegiatan penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.

(2) Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran serta informasi kepada tim Pembina UPTD PPRD Samsat Kabupaten Buleleng terkait masalah faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam membuat kebijakan dalam upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya.

1.7 Penjelasan Istilah

Untuk menghindari terjadinya pembahasan yang melebar, kesalahan pemahaman interpretasi serta memudahkan pemahaman tentang judul penelitian, maka penulis perlu untuk memberikan penjelasan istilah yang terdapat dalam judul ini.

(1) Pajak

Pajak Daerah yang selanjutnya disebut Pajak adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

(2) Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disingkat PKB adalah Pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.

(3) Wajib Pajak

Wajib pajak adalah orang pribadi, badan atau instansi pemerintahan yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

(4) Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturgan yang berlaku dalam suatu negara.

(5) Pengetahuan Pajak

Pengetahuan pajak adalah segala sesuatu yang diketahui oleh wajib pajak untuk bertindak, mengambil keputusan, dan menyangkut segala cara tentang pajak untuk melaksanakan hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakan.

(6) Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan pajak merupakan suatu ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan oleh pemerintah mampu menyesuaikan dengan ekspektasi wajib pajak, jadi kualitas pelayanan pajak diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan wajib pajak serta ketetapan penyampaian pelayanan.

(7) Sanksi Pajak

Sanksi pajak adalah sanksi yang diberikan oleh pemerintah kepada wajib pajak yang tidak patuh terhadap peraturan perpajakan, atau dengan kata lain sanksi pajak merupakan sebuah konsekuensi yang telah ditetapkan oleh otoritas pajak terhadap wajib pajak yang tidak patuh atau melanggar peraturan perpajakan.

1.8 Rencana Publikasi

Rencana publikasi bertujuan untuk menentukan jurnal yang akan dirujuk dalam publikasi artikel yang memuat hasil penelitian. Untuk pemenuhan syarat akademik program magister, penelitian ini diwujudkan ke artikel ilmiah yang akan diterbitkan dalam jurnal terakreditasi SINTA 3. Adapun jurnal yang akan dirujuk ialah : *International Journal Of Economics Development Research* (IJEDR), dengan link jurnal sebagai berikut <https://journal.yrpiiku.com/index.php/ijedr/>