

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Kepatuhan pajak kendaraan bermotor masih menjadi isu menarik dalam penelitian perpajakan. Hal ini disebabkan adanya berbagai faktor yang membuat tingkat kepatuhan wajib pajak masih tergolong rendah. Tingginya penerimaan dari sektor pajak menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak memiliki peran yang sangat penting (Masdiantini et al., 2020). Kepatuhan wajib pajak tidak hanya mengenai pemenuhan ketepatan waktu dan administrasi (*formal*), namun wajib pajak juga harus memahami cara menghitung dan melaporkan pajak dengan benar (*material*). Sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor di Indonesia menggunakan *Official Assessment System*, yaitu sistem di mana kewenangan untuk menetapkan besarnya pajak terutang berada di tangan pemerintah (*fiskus*). Oleh karena itu, sistem ini bertujuan untuk mendorong munculnya kepatuhan sukarela dari wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Sugianto & Damayanti, 2022).

Setiap negara di dunia memerlukan dana yang besar untuk menjalankan berbagai kegiatan pemerintahannya, termasuk Indonesia (Yasa & Martadinata, 2018). Oleh karena itu, diperlukan sumber penerimaan yang mampu mendukung pembiayaan tersebut. Salah satu sumber utama yang digunakan adalah pajak. Dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak, wajib pajak perlu memahami makna dari pajak itu sendiri. Pajak adalah instrumen utama pemerintah dalam menghimpun dana dari masyarakat untuk membiayai

kegiatan pembangunan, yang bersifat memaksa dan tidak memberikan kontraprestasi langsung kepada pembayar pajak (Sovita & Hayati, 2019). Pajak memegang peranan penting untuk menunjang keberlangsungan perekonomian suatu negara, karena dengan adanya penerimaan pajak, negara mampu menjalankan berbagai program publik yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Fitriyah & Nuraini, 2024).

Pembagian sistem perpajakan di Indonesia didasarkan pada tingkat kewenangan pengelolaannya, yang secara umum terbagi menjadi pajak pusat dan pajak daerah. Kedua jenis pajak tersebut berperan dalam mengelola suatu negara. Pajak pusat dikelola oleh pemerintah pusat melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan berfungsi untuk membiayai pengeluaran rutin serta program pembangunan nasional dalam APBN. Sementara itu, pajak daerah berada di bawah pengelolaan pemerintah daerah provinsi, kabupaten, dan kota, dengan jenis serta tarif pajak yang diatur melalui peraturan daerah (Fahira et al., 2025). Menurut Siahaan (2005) pendapatan daerah merupakan penerimaan yang berasal dari berbagai sumber dalam wilayahnya sendiri dan dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.



Gambar 1.1.
Penerimaan PAD seluruh Provinsi di Indonesia dari Tahun 2021-2024
Sumber: Kementerian Keuangan 2025

Salah satu sumber penerimaan daerah provinsi yang dapat meningkatkan PAD yaitu pajak, seperti yang terlihat pada Gambar 1.1 menunjukkan bahwa mobilisasi penerimaan pajak mampu menjadi penyumbang terbesar PAD. Hal ini mendukung bahwa Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang merupakan bagian dari pajak daerah masih relevan untuk dijadikan fokus penelitian. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, PKB merupakan pajak yang dikenakan atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor (Haryadi et al., 2019). Pajak ini termasuk salah satu sumber pendapatan daerah yang penting dalam menunjang pembangunan daerah. Subjek dan wajib Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor (Yasa et al., 2020). Kontribusi yang besar terhadap PAD menunjukkan peran penting PKB dalam meningkatkan pendapatan daerah serta menggambarkan efektivitas kebijakan pajak daerah dalam mendukung kemandirian fiskal pemerintah provinsi.

1.2. Identifikasi Masalah

Tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih tergolong rendah, terutama pada wajib pajak orang pribadi (Prayudi, 2019). Di sisi lain, jumlah kendaraan bermotor di Provinsi Bali terus mengalami peningkatan setiap tahunnya di berbagai wilayah kabupaten atau kota. Berikut merupakan data jumlah kendaraan bermotor di Provinsi Bali selama periode tertentu yang menunjukkan tren peningkatan dari tahun ke tahun.

Tabel 1.1.
Jumlah Kendaraan Bermotor di Provinsi Bali

Kabupaten	Unit				
	2020	2021	2022	2023	2024
Jembaran	212.698	222.532	265.110	275.741	291.542
Tabanan	423.225	443.154	469.977	490.621	492.005
Badung	900.321	934.120	982.663	1.046.547	976.344
Gianyar	458.718	477.128	520.281	550.493	560.160
Klungkung	136.809	143.598	184.773	194.337	220.574
Bangli	119.182	128.690	137.644	144.545	154.075
Karangasem	205.230	216.568	232.658	248.931	274.251
Buleleng	452.867	474.431	496.621	524.799	526.741
Denpasar	1.415.860	1.470.570	1.466.637	1.540.337	1.781.862
Provinsi Bali	4.324.910	4.510.791	4.756.364	5.016.351	5.277.554

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Bali (2025)

Jumlah kendaraan bermotor di Provinsi Bali terus menunjukkan peningkatan setiap tahunnya dari 2020 hingga 2024. Pada tahun 2020 tercatat sebanyak 4,32 juta unit kendaraan bermotor, lalu meningkat menjadi 5,27 juta pada tahun 2024. Hal ini menunjukkan adanya tren pertumbuhan kendaraan bermotor yang cukup pesat di seluruh kabupaten atau kota di Bali. Jika melihat data tersebut secara keseluruhan, peningkatan jumlah kendaraan seharusnya berdampak positif terhadap penerimaan PKB di Bali.

Berdasarkan data jumlah kendaraan bermotor di Provinsi Bali yang ada pada Tabel 1.1. Kabupaten Bangli tercatat memiliki pertumbuhan kendaraan bermotor paling rendah dibandingkan dengan kabupaten atau kota lainnya. Kondisi ini menarik untuk diteliti karena menunjukkan adanya karakteristik sosial ekonomi dan tingkat aktivitas masyarakat yang berbeda dari wilayah lain yang berpotensi memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Meski pertumbuhannya tidak setinggi Denpasar atau Badung, kenaikan ini tetap menunjukkan aktivitas ekonomi dan mobilitas masyarakat yang terus berkembang. Namun, di tengah peningkatan jumlah kendaraan bermotor dan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bangli, realitanya tunggakan pajak kendaraan bermotor masih menunjukkan angka yang cukup signifikan.

Tabel 1.2.
Data Realisasi PKB Kabupaten Bangli Tahun 2020-2024

Tahun	Unit Terdaftar	Unit Terealisasi	Realisasi Pendapatan	Unit yang Menunggak
2020	119.182	62.654	35.595.376.750	56.528
2021	128.236	58.350	35.815.709.035	69.886
2022	137.644	59.495	41.081.029.000	78.149
2023	144.545	62.422	43.322.464.100	82.123
2024	154.075	66.912	48.176.892.417	87.163

Sumber: Kantor UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Bangli (2025)

Berdasarkan data realisasi PKB Kabupaten Bangli tahun 2020 hingga 2024, terlihat jumlah unit kendaraan yang terdaftar mengalami tren peningkatan. Namun demikian, jumlah unit kendaraan yang membayar pajak (teralisasi) tidak menunjukkan peningkatan yang sebanding. Pada tahun 2021, terjadi penurunan jumlah unit teralisasi menjadi 58.350 unit dibandingkan tahun sebelumnya, meskipun jumlah kendaraan terdaftar meningkat. Hal ini

berpengaruh pada jumlah unit yang menunggak, yang cenderung terus bertambah dari 56.528 unit pada tahun 2020 menjadi 87.163 unit pada tahun 2024. Data pada Tabel 1.2. memperlihatkan adanya peningkatan jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Bangli dari tahun ke tahun, tetapi peningkatan tersebut tidak sebanding dengan pertumbuhan kepatuhan wajib pajak. Hal ini tercermin dari tingginya jumlah kendaraan yang menunggak pajak setiap tahunnya.

Melalui pendekatan *Compliance Theory*, kepatuhan wajib pajak dapat dipahami melalui sejumlah variabel yang mencerminkan faktor-faktor pembentuk perilaku patuh. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rani Aprilia dan Rusdi, (2023) di mana kesadaran wajib pajak merupakan kondisi di mana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan secara benar dan sukarela. Dengan adanya kesadaran yang baik akan mendorong perilaku wajib pajak untuk taat dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Beberapa penelitian mengenai kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan (Juliantari et al. 2021; Amri dan Syahfitri 2020; Nabila & Rahmawati, 2021). Di sisi lain, terdapat penelitian yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak (Dewi et al. 2022; Dhiu & Hanayani, 2023; Mamengko et al., 2023). Selain itu, beberapa penelitian justru menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan (Atarwaman, 2020; Khasanah et al., 2021; Hanvansen & Wenny, 2022).

Selain kesadaran wajib pajak, terdapat faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan adalah kualitas pelayanan pajak. Kualitas pelayanan merujuk pada bentuk layanan yang diterima oleh wajib pajak. Pelayanan yang optimal kepada wajib pajak dapat tercapai apabila SDM menjalankan tugasnya secara professional, disiplin, dan transparan (Wulandari dan Wahyudi, 2022). Beberapa penelitian mengenai kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan (Ratulia dan Tusyadiah 2024; Astuti et al., 2025). Di sisi lain, terdapat penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak (Dewi et al. 2022; Fatikasari & Khotmi, 2024). Selain itu, beberapa penelitian justru menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan (Hidayat & Wati, 2022; Mirawati & Nurmilah, 2024).

Faktor lain juga berperan dalam membentuk kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan perpajakan. Pengetahuan perpajakan merupakan suatu informasi atau ilmu pajak yang digunakan oleh Wajib Pajak sebagai dasar saat menempuh arah atau strategi dalam melaksanakan hak dan kewajiban pada bidang perpajakan yang kemudian mengaplikasikan pengetahuan tersebut dalam membayarkan pajak (Milleani dan Maryono, 2022). Beberapa penelitian mengenai pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan (Karlina & Ethika, 2021; Muhniah et al., 2023; Sitohang & Sitompul, 2023). Di sisi lain, terdapat penelitian yang menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak (Astuti et al., 2025; Yanti & Wijaya, 2023; Firmansyah et al., 2025). Selain itu,

beberapa penelitian justru menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan (Margaret & Damayanti, 2024; Yulia et al., 2020; Nasiroh & Afiqoh, 2022).

Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang ada, serta adanya inkonsistensi hasil penelitian sebelumnya yang mendorong dilakukannya penelitian ini. Adapun judul penelitian ini adalah **“Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Kantor SAMSAT Kabupaten Bangli)”**. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kesadaran, kualitas pelayanan, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan di Kabupaten Bangli.

1.3. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan untuk memfokuskan penelitian pada inti permasalahan agar hasil yang diperoleh lebih terarah dan mendalam. Penelitian ini secara khusus akan menguji tiga variabel utama, yaitu kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan pengetahuan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bangli. Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari data wajib pajak kendaraan bermotor selama periode tahun 2020 hingga 2024. Pemilihan rentang waktu tersebut mempertimbangkan masa pemulihan ekonomi pasca pandemi Covid-19, dimana tahun 2020 adanya penurunan penerimaan PKB akibat pembatasan mobilitas dan perlambatan ekonomi (Amelia & Irawati, 2022). Dengan adanya pembatasan ini, diharapkan penelitian dapat mengidentifikasi faktor-faktor

dominan yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam konteks pajak kendaraan bermotor.

Pemilihan Kabupaten Bangli sebagai objek penelitian didasarkan pada beberapa pertimbangan strategis. Salah satunya, karena kontribusi pajak kendaraan bermotor yang cukup besar terhadap PAD, yang menjadikan sektor ini penting untuk dianalisis. Selain itu, berdasarkan data yang diperoleh, masih terdapat ketimpangan antara potensi dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor, yang mengindikasikan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak belum sepenuhnya optimal. Fenomena ini menggambarkan bahwa kenaikan jumlah kendaraan setiap tahun belum diimbangi dengan peningkatan penerimaan pajak yang proporsional. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengidentifikasi penyebab rendahnya kepatuhan dan memberikan masukan bagi kebijakan daerah.

Compliance Theory menekankan bahwa kepatuhan dapat muncul baik karena dorongan dalam diri (*internal*) maupun pengaruh dari luar (*eksternal*). Dalam kajian sosiologi hukum, kepatuhan dipahami melalui dua perspektif utama, yaitu instrumental dan normatif. Perspektif instrumental menyatakan bahwa individu patuh karena mempertimbangkan kepentingan pribadi serta ingin menghindari konsekuensi negatif. Sebaliknya, perspektif normatif menekankan bahwa kepatuhan muncul dari norma internal, moralitas pribadi, dan legitimasi terhadap otoritas (Ilmam'un, 2023).

1.4.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.4.1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bangli?
- 1.4.2. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bangli?
- 1.4.3. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bangli?

1.5.Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian dan rumusan masalah penelitian, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu:

- 1.5.1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kabupaten Bangli.
- 1.5.2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kabupaten Bangli.
- 1.5.3. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kabupaten Bangli.

1.6. Manfaat Hasil Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.6.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan literatur mengenai kepatuhan wajib pajak khususnya dalam konteks faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan.

1.6.2. Manfaat Praktis

- a) Bagi otoritas pajak daerah, penelitian ini memberikan informasi yang berguna dalam merancang kebijakan perpajakan yang lebih efektif, khususnya terkait pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
- b) Bagi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, penelitian ini dapat meningkatkan kesadaran mengenai pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor sebagai bentuk kontribusi terhadap pembangunan daerah. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang jelas mengenai hak dan kewajiban Wajib Pajak, serta memperbaiki persepsi mereka terhadap sistem perpajakan yang ada.
- c) Bagi Peneliti Selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai referensi empiris bagi peneliti selanjutnya dalam mengkaji kepatuhan wajib pajak, khususnya terkait faktor-faktor yang mempengaruhinya.