

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negeri dengan kembangan keupayaannya sumber pendapatannya yang satu dari banyaknya terupa akan pajak. Pajak memiliki peran paling sangat terutamakan dalam bangunan teruntuk negeri disegala bidang beralaskan pajak terupai satu dari banyaknya kepemrolehan besar bagi negara Menurut Menteri Keuangan Ibu Sri Mulyani Indrawati yang diunggah oleh Wibisono, (2020) yang mengatakan bahwa jumlah pendaatan negara terliputi Rp. 1.786,2 Triliun didapat atas Pajak, Bea jua Cukai, Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) juanya Hibah. Atas kepemrolehannya, paling besar 75% didapatin akan penerimaan pajak. Oleh sebab itu dalam kehidupan benegara pajak memiliki peran yang sangat penting bagi negara. Pajak yang makin besar dikumpulkan jadinya makin besar infrastruktur dengan bisa tertinggal pemerintah untuk memenuhi kebutuhan rakyatnya.

Dari per-UU No. 28 Tahun 2009 mengenai Pajak Daerah dan Retribusi Daerah mengungkapkan jika pajak memiliki pengertian yaitu sebuah kewajiban untuk negara dari seseorang pribadi maupun badan yang memiliki sifat yang memaksakan atas dasar Undang-Undang yang mana tidak mendapatkan satu dari beberapa upah dengan bersifat terlangsungi jua dipergunai dalam kebutuhan negara dengan bertujuan untuk memakmurkan masyarakat.

Berdasarkan pungutan akan pajak terliput akan 2 terupai pajak dari asal pusat jua pajak dari asal daerah. Menurut Sari Susanti, (2013) pajak dengan asal

daerah terupai satu atas banyaknya sumber PAD yang dimana memiliki peran utama bagi pemerintah daerah untuk menopang pembangunan daerah itu sendiri.

Di peletakkan pasal 2 UU No. 28 di 2009 tentang Pajak jua Retribusi terlokasi Daerah, kalau dari macam pajak daerah khususnya provinsi terliputkan atas 5 jenis yang salah satunya adalah PKB. PKB merupakan penyumbang pajak terbesar di Provinsi Bali dan ditangani teralui Kantor Bersama Sistem Adminitrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dengan memperlibati 3 kelembaganya di pemerintahan, terupai akan: BPD, Kepolisian Daerah Republik Indonesia, jua PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja serta dengan terkenaan dengan cara berdasarnya Peraturan yang teraturkan dari Gubernur Bali No. 11 Tahun 2018 Terkenainya Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak yang punya kendara motor jua Bea Balik Nama yang punya kendara motor.

Provinsi Bali marupakan salah satu provinsi yang diperkenankan mengelola pajak daerah sebagai sumber pendapatannya. Adapun data terkait dengan pendapatan yang bersumber di pajak terlokasi daerah disini:

**Tabel 1.1**  
**Pendapatan Pajak Daerah Provinsi Bali Tahun 2017-2019**

No.	Sember Pendapatan	Realita Anggaran 2017	Realita Anggaran 2018	Realita Anggaran 2019
1	Pajak Kendaraan Bermotor	Rp. 1.287.715.711.089	Rp. 1.434.941.880.650	Rp. 1.560.964.729.126
2	Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor	Rp. 981.926.029.800	Rp. 1.143.576.816.200	Rp. 1.256.433.265.300
3	Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor	Rp. 357.412.740.484	Rp. 389.200.457.073	Rp. 398.841.411.716
4	Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air	Rp. 3.512.252.710	Rp. 3.375.680.247	Rp. 3.669.053.842
5	Pajak Rokok	Rp. 241.787.478.547	Rp. 259.637.335.605	Rp. 244.087.933.600

**Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali**



Tabel 1 menunjukkan bahwa PKB memiliki peran yang sangat penting bagi pendapatan Provinsi Bali, karena PKB menjadi penyumbang terbesar bagi pendapatan daerah. Dari tahun 2017 sampai 2019 PKB terus mengalami peningkatan.

Pendapatan pajak daerah Provinsi Bali didapat dari 8 kabupaten dan 1 kota yang salah satunya Kabupaten Buleleng. Kabupaten Buleleng akan melaporkan hasil pendapatan pajak daerah Kabupaten Buleleng setiap tahun ke BAPENDA Provinsi Bali. Pendapatan PKB ternyata belum maksimal, khususnya Kabupaten Buleleng masih banyak wajib pajak yang terasakan belum melakukan pembayaran dari pemilikannya yang punya kendaraan motor. Berikut Data unit kendaraan yang telah melaksanakan kewajiban dan belum melakukan kewajibannya di Kabupaten Buleleng:

**Tabel 1.2**  
**Data Unit yang Sudah dan Belum Melakukan Pembayaran PKB Tahun 2017-2019**

No	Tahun	Total Objek PKB	Unit Yang melakukan Pembayaran	Unit Yang Belum Melakukan Pembayaran
1	2019	298.871	247.746	51.125
2	2018	282.513	234.822	47.691
3	2017	267.958	221.724	46.234

**Sumber: Kantor Bersama SAMSAT Singaraja**

Tabel 2 menunjukan bahwa setiap tahun terjadi peningkatan unit yang terdaftar dan siap melaksanakan kewajibannya sebagai pemilik dari objek pajak. Tetapi setiap tahun unit yang belum melakukan kewajiban untuk membayar pajak meningkat seiring dengan meningkatnya jumlah unit. Hal ini dapat menunjukkan bahwa tingkatan konsumsi masyarakat pada kendaraan bermotor meningkat dan

kesadaran akan pentingnya membayar pajak menurun dengan kata lain kepatuhan wajib pajak masih kurang dan juga pemahaman mengenai pajak masih kurang yang memungkinkan untuk wajib pajak tidak melakukan kewajibannya.

Menurut Ermawati dan Widiastuti (2014), pengenaan pajak bermotor memiliki alasan yang bersifat teoritis yang mana adanya penggunaan atas jalan raya yang sifatnya publik oleh masyarakat, sehingga PKB dirasa sangat penting untuk dibebankan kepada pemilik kendaraan bermotor. Menurut Rusmiyatun dan Wardani (2017), terdapat keterkaitan perantara kepatuhan secara patuh wajib akan pajak terkena perminaan dari pajak terupakan adanya peningkatan pada kepatuhan wajib pajak akan mampu meningkatkan penerimaan pajak yang didapatkan pemerintah. Dalam penerimaan pajak yang sering menjadi masalah penting adalah kepatuhan secara patuh wajib akan pajak teruntukkan bisa bayar kewajibannya, dimana terkadang pajak yang negara dapatkan tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya dan akan memberikan efek pada penghambatan atas pembangunan negara. Untuk mengatasi masalah tersebut pemerintah meluncurkan program baru bernama E-Samsat dengan mengembangkan kemajuan teknologi. Program E-Ssamsat dibuat pemerintah dengan harapan membantu para wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar PKB.

E-Samsat menurut bapak Nyoman Darmika selaku Kepala Seksi Pelayanan di UPTD Pelayanan Pajak jua Retribusi Daerah Provinsi Bali di lokasi Kabupaten Buleleng, (2020) adalah suatu program yang dirancang dari pemerintah teruntukkan dengan mudah wajib akan pajak dalam membayar PKB yang dimana pembayar dapat dilakukan melalui Bank, ATM dan juga *M-banking*. E-Samsat diharapkan dapat menarik minat wajib pajak dalam membayar PKB dan juga

sadar akan pentingnya membayar pajak untuk membantu pembangunan pemerintah. Program ini telah dilaksanakan diberbagai daerah termasuk di Bali khususnya di lokasi Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Singaraja. Kantor Bersama SAMSAT Singaraja Sudah menerapkan program ini sejak tahun 2017. E-Samsat sangat memberikan efek teruntukan kepatuhan secara patuh wajib akan pajak yang punya kendara motor yang mana bilanya wajib akan pajak mendapatkan kemudahan saat membayar kewajibannya serta mendapatkan dengan tentram jua aman atas program kerja dari Samsat jadinya dari wajib akan pajak tersebut bisa memiliki kepatuhan untuk membayar PKB. Dewi dan Fikri (2018) menyatakan bahwa program E-Samsat yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, dimana E-Samsat ini mampu meninggikan kelayakan dari sistem atas layanannya jua mampu memberikan kemudahan atas sistem pelayanan yang mana dengan memanfaatkan adanya alat elektronik seperti ATM. Oleh karena itu, E-Samsat memberikan efek yang positif dari kepatuhan dengan cara patuh wajib akan pajak yang punya kendara motor. Dengan sistem yang telah diterapkan pemerinah, diharapkan menumbuhkan kesadaran wajib akan pajak teruntuk bayar lunas pajak yang punya kendara motor.

Dalam memperkenalkan program E-Samsat ini pemerintah khususnya Kantor Bersama SAMSAT Singaraja melakukan sosialisasi mengenai program tersebut dan juga mengenai pentingnya membayar pajak kepada masyarakat. Sosialisasi penting dilakukan karena sosialisasi terupakan satu dari banyaknya sebab yang dapat mempengaruhi wajib akan pajak untuk patuh dalam melakukan pembayaran pajaknya. Pendapat ahli Tawas, Poputra dan Lambey (2016), adanya

prosesannya sosialisasi jua kegiatan atas suluhan mengenai pajak memiliki harapan untuk meningkatkan pengetahuan atas perpajakan dan mampu meningkatkan jumlah dari wajib pajak dan kepatuhan wajib pajaknya dapat meningkat pula sehingga mampu memberikan peningkatan pula pada pendapatan negara. Sosialisasi diperlukan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai perpajakan, serta peran dan fungsi pajak.

Pemerintah khususnya Kantor Bersama SAMSAT Singaraja telah melakukan sosialisasi ke desa-desa dan juga pada saat melaksanakan program samsat keliling mengenai pentingnya pajak dan juga mengenai produk barunya yaitu E-Samsat yang dimana memudahkan wajib pajak dalam membayar PKB. Menurut Burhan (2015), sosialisasi pajak yang kurang dilakukan pada masyarakat mampu membuat pengetahuan wajib pajak menjadi rendah dan berujung pada penurunan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Desma (2019) menjelaskan jika sosialisasi perpajakan mampu memberikan efek yang sifatnya positif jua tersignifikansi pada kepatuhan secara patuh wajib akan pajak yang punya kendara motor.

Selain itu jua ternyata faktor lain dengan mempengaruhi patuh tidaknya wajib pajak adalah kemauannya dalam memiliki kepatuhan. Kemauan bisa dibagi artiannya dari satu dari beberapa pendorong yang didapatinya dari diri kedalaman individu atas dasar suatu pertimbangan dari pemikiran serta perasaannya yang mana dapat menimbulkan suatu aktivitas dalam mencapai suatu tujuan. Fikriningrum (2012) menyatakan bahwa kemauan membayar diartikan sebagai sebuah nilai yang mana individu merelakan yang dimiliki untuk memperoleh suatu barang atau jasa dengan cara mengorbankan atau menukarkan

sesuatu yang dimiliki. Kemauan dalam membayar pajak yaitu nilai dari individu yang memiliki kerelaan dalam melakukan pembayaran sejumlah uang untuk membiayai negara tanpa menerima imbalan secara langsung. Menurut Hardiningsih dan Yulianawati, (2011) rasa mau untuk membayar pajak dapat dipengaruhi dari beberapa penyebab dimana meliputi adanya kondisi dari sistem administrasi pajak dari suatu negara, pelayanan yang diberikan, hukum-hukum yang ditegakan mengenai perpajakan dan tarif dari pajak tersebut. Kemauan dengan keinginannya membayar lunas pajak memiliki pengaruh atas pengadaannya kepatuhan secara patuh wajib akan pajak. Bila dari tingkat kemauan seseorang dalam membayar pajak tinggi maka penerimaan negara semakin besar, namun jika tingkat kemauan seseorang rendah maka penerimaan negara akan semakin kecil. Menurut Hasil penelitian Megantara (2017) menunjukkan kalau didapatannya pengaruh tertampak positif tersignifikansi antara kemauan membayar pajak atas pengadaan kepatuhan dengan cara patuh wajib akan pajak.

Darinya teori atribusi yang diamana Menurut Maheswari (dalam Masita, 2019) teori atribusi menjelaskan tentang persepsi seseorang untuk mengamati atau menilai kelakuannya individu berbeda dan mengingini tentuan apakah darinya timbul dengan cara dari dalam atau jua bisa dengan cara dari luar. Kelakuannya dengan cara timbul dari dalam ini yaitu prilaku dengan pastinya dikendalikan oleh orang dari dalamnya itu, kemudiannya prilaku dari timbul dengan cara dari luar merupakan prilaku dengan disebabkan oleh pengaruh luaran. Dalam teori tersebut ada 3 faktor yang memengaruhi penentuan perilaku seseorang apakah disesbakan secara internal atau eksternal yaitu kekhususan, konsensus, dan konsisten.



Menurut teori tersebut sebab dari dalam ini bisa membaginya pengaruh secara patuh wajib akan pajak terupakan kemauan wajib pajak dikarenakan kemauan timbul dari diri sendiri. Sedangkan faktor eksternalnya adalah e-samsat dan sosialisasi hal ini disebabkan karena adanya dorongan dari luar dan juga tersedianya layanan yang dapat mempermudah pemenuhan kewajiban sebagai wajib pajak. Jika dikaitkan dengan 3 faktor yang ada dalam teori atribusi, maka e-samsat, sosialisasi, dan kemauan membayar pajak termasuk kedalam 3 faktor tersebut tergantung dengan penilaian kita terhadap perilaku orang lain karena kekhususan, konsensus, dan konsisten adalah cara seseorang untuk menilai perilaku orang lain dalam suatu keadaan.

Penelitian ini adalah replikasi dari penelitian sebelumnya yaitu Desma, (2019) dan Megantara, (2017). Berdasarkan penelitian tersebut peneliti menggunakan variabel e-samsat, sosialisasi, dan kemauan membayar pajak. Peneliti mengambil variabel e-samsat karena dalam peneliti belum menemukan penelitian mengenai e-samsat yang dilakukan di Kantor Bersama SAMSAT Singaraja. Variabel sosialisasi digunakan karena terdapat inkonsistenan atas hasil penelitian terkait sosialisasi. Menurut penelitian Desma, (2019) yang membagi nyatakan kalau sosialisasi dengan pajak membaginya pengaruh tertampak positif tersignifikansi atas pengadaannya kepatuhan secara patuh wajib akan pajak, sedangkan penelitian Niken, (2018) menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu peneliti tertarik melakukan pengujian kembali terkait sosialisasi. Variabel kemauan membayar pajak digunakan karena peneliti belum menemukan penelitian mengenai kemauan yang dilakukan di Kantor Bersama SAMSAT Singaraja. Peneliti hanya

menemukan penelitian mengenai kemauan membayar pajak yang dilakukan di lokasi Kantor Pajak Pratama Singaraja yaitu penelitian dengan cara dilakukan peneliti Megantara, (2017). Sesuatu pengumpulan sampel peneliti menggunakan salah satu jenis *probability sampling* yaitu *simple random sampling*, sedangkan penelitian Desma, (2019) menggunakan *accidental sampling*, dan Megantara, (2017) menggunakan *convenience sampling*.

Berdasarkan paparan latar belakang jua hasil penelitian yang sudah didahuluinya, jadinya peneliti tertarik dalam menarik penelitiannya dari angkatan judul **“Pengaruh E-Samsat, Sosialisasi, Dan Kemauan Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. (Studi Kasus Pada Kantor Bersama Samsat Singaraja)”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang terpampang, identifikasi masalah penganalisaan penelitian terkini itu:

1. Tingkat kepatuhan wajib pajak belum maksimal, masih ada 51.625 orang ditahun 2019 yang belum melakukan pembayaran pajak.
2. Banyak wajib pajak yang belum mengetahui pembayaran pajak kendaran bermotor secara *online*.
3. Masih banyak wajib pajak yang memiliki tingkat kemauan yang rendah akan membayar pajak kendaran bermotor.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Tertampak identifikasi masalah yang sudah peneliti paparkan, pembatasan masalah pada penelitian ini berfokus pada pengaruh e-samsat, sosialisasi, jua kemauan membayar pajak atas pengadaannya kepatuhan wajib pajak di lokasi Kantor Bersama SAMSAT Singaraja.

### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan Pembatasan masalah, jadinya rumusan masalah di peletakan penelitan terkini itu:

1. Apakah E- Samsat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah sosialisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah kemauan membayar pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumususan masalah di atas, adapun tujuan atas dilaksanakannya penelitian terkini itu:

1. Mengetahui pengaruh E- Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Mengetahui pengaruh sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Mengetahui pengaruh kemauan membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat di penganalisanya penelitian disini itu:

### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian terkini itu besar harap dapat memperbagi tambahan pengetahuan dan wawasan dengan makin besar bagi penulis jua sebagai pihak yang hubungannya antar kepatuhan wajib pajak.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Penulis (Mahasiswa)

Melalui penelitian terkini itu, mahasiswa bisa meningkatkan pemahaman teori mata kuliah yang diperoleh dengan mengimplementasikan teori yang sudah di dapat selama perkuliahan dengan kenyataan atau praktek di lapangan.

#### b. Bagi Universitas Pendidikan Ganesha

Penelitian ini, diharapkan dapat menjadi tambahan bahan refrensi, serta literature di bidang akuntansi (perpajakan) sehingga bermanfaat bagi peneliti selanjutnya yang terkait atau yang sejenis.

#### c. Teruntuk Rakyat

Penelitian terkini itu besar harap bisa membagi tambah wawasan jua pengetahuan masyarakat berkenainya kepatuhan wajib pajak dan mudahnya pembayaran PKB secara *online*.