

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penerimaan negara adalah uang yang diterima negara untuk membiayai pembangunan negara. UU Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara menyebutkan bahwa penerimaan adalah semua penerimaan yang berasal dari penerimaan perpajakan, penerimaan negara bukan pajak, dan penerimaan hibah dari dalam dan luar negeri. Berdasarkan pernyataan tersebut, terdapat 3 (tiga) basis pendapatan negara, yaitu penerimaan pajak, penerimaan bukan pajak, dan hibah dalam dan luar negeri. Sebagian besar penerimaan negara Indonesia berasal dari sektor penerimaan pajak, dan kegiatan ekonomi tidak lepas dari peran pajak. Dengan demikian perpajakan telah menjadi tulang punggung negara. Peran pajak terhadap penerimaan negara berkontribusi hampir 80%. Hal ini membuktikan bahwa perpajakan memiliki porsi yang jauh lebih besar dibandingkan dengan sumber bukan pajak terhadap penerimaan negara (Sugiartini et al., 2020).

Pengelolaan pajak bagian menjadi dua yaitu Pajak Pusat dan Pajak Daerah. Pajak Pusat dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak (Dirjen Pajak) dan Pajak Daerah dikelola oleh Pemerintah Daerah. Hampir seluruh daerah di Indonesia menggali potensi pendapatan daerah melalui pajak daerah (Lumy et al., 2021). Jenis pajak daerah terdiri dari 5 jenis pajak yaitu pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan, dan pajak rokok (Ferdiansyah, 2020).

Pajak kendaraan bermotor menjadi pendapatan daerah terbesar dimana biaya yang dikeluarkan akan sepenuhnya digunakan untuk pembangunan daerah di provinsi tersebut. Menurut laporan Statistik Indonesia 2023 yang dirilis Badan Pusat Statistik (BPS), pada akhir 2022 ada sekitar 125,3 juta unit motor di Indonesia. Selama periode 2012-2022 jumlah sepeda motor di dalam negeri sudah bertambah sekitar 48,9 juta unit atau tumbuh sebesar 64%.

Tingginya kendaraan bermotor yang ada menjadi potensi yang baik bagi tumbuhnya pajak kendaran bermotor. Namun, Kompas (2022) melansir hampir 50 persen lebih para wajib pajak itu lost atau tidak bayar pajak. Badan Pendapatan

Daerah (Bapenda) Provinsi Jawa Barat mencatat ada sekitar 7,4 Juta kendaraan di Jawa Barat yang tak melakukan kewajiban bayar pajak kendaraan bermotor.

Tabel 1.1 Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor Wilayah Bekasi

Tahun	Fenomena / Data	Keterangan
2022 s/d 2024	Sekitar 29% kendaraan di Kabupaten Bekasi tidak membayar pajak tepat waktu	Tingkat kepatuhan pajak kendaraan bermotor masih tergolong rendah sehingga mempengaruhi penerimaan pajak daerah
2024	Lebih dari 30% pemilik kendaraan di Kota Bekasi menunggak pajak kendaraan bermotor	Penunggak pajak diperkirakan mencapai lebih dari 400.000 kendaraan yang tidak melakukan daftar ulang
2025	Pemerintah Kabupaten Bekasi menelusuri sekitar 13.000 kendaraan yang menunggak pajak	Program penagihan dilakukan untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD)

Sumber: Bapenda Jawa Barat, 2024, Jurnal Penelitian SAMSAT Bekasi, 2023

Data terkini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di wilayah Bekasi masih menjadi perhatian. Antara tahun 2022 hingga 2024, sekitar 29% kendaraan di Kabupaten Bekasi belum membayar pajak tepat waktu, sedangkan di Kota Bekasi pada 2024 lebih dari 30% pemilik kendaraan menunggak pajak, yaitu sekitar 400.000 kendaraan. Hal ini menyebabkan berkurangnya Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang berasal dari pajak kendaraan bermotor dan menunjukkan perlunya strategi yang efektif untuk meningkatkan kepatuhan.

Upaya memaksimalkan penerimaan pajak didasarkan pada peraturan yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak, namun penerimaan pajak yang maksimal berasal dari kepatuhan wajib pajak. Menurut Rahayu (2020), kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu kondisi dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan untuk wajib pajak secara sukarela sangat sulit diwujudkan, keadaan ini menunjukkan bahwa membayar pajak merupakan kegiatan yang bersifat sukarela

atau karena suatu kesadaran, keadaan ini memberikan pengertian dan pemahaman bahwa masyarakat dituntut untuk melaksanakan kewajiban negara dengan membayar pajak secara sukarela dan penuh kesadaran sebagai wujud solidaritas nasional untuk membangun perekonomian nasional. Kepatuhan terhadap pembayaran pajak perlu ditingkatkan, karena melalui pajak dapat meningkatkan penerimaan dan membantu mengurangi defisit Anggaran Belanja Negara, dan ketergantungan pada utang untuk pembiayaan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan kunci keberhasilan dalam memenuhi target penerimaan negara. Oleh karena itu, diperlukan analisis lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, khususnya pada kantor Samsat Wilayah Bekasi. Dalam penelitian ini variabel yang akan dikaji sebagai faktor yang mempengaruhi yaitu pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, dan kewajiban moral (Susanto Herry 2019).

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang (Fatmawati & Adi, 2022). Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak. Seorang fiskus diharapkan mempunyai kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan dan pengalaman (Fefrianti dkk, 2021). Sehingga, pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Awaloedin et al, 2020). Namun, Ramadhan & Binawati (2020) menemukan pelayanan fiskus berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selanjutnya, Sosialisasi perpajakan memegang peranan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Melalui sosialisasi ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan kepada wajib pajak tentang peraturan perpajakan dan memotivasi setiap wajib pajak untuk taat dan memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak (Ramdhan & Rachman, 2023). Sosialisasi perpajakan dapat dilakukan dengan cara penyuluhan melalui media massa, media elektronik, dan pemasangan baliho yang berisi kutipan-kutipan singkat yang memudahkan pemahaman tentang pentingnya membayar pajak atau dengan berdiskusi langsung dengan wajib pajak. Hasil penelitian Muhamad, Asnawi, dan Pangayow (2019)

menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan memiliki peranan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, pada penelitian yang dilakukan oleh Barus (2016), sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Faktor terakhir yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu kewajiban moral. Kewajiban moral dinyatakan dalam etika, asas hidup, rasa bersalah yang dimiliki setiap orang dalam melaksanakan sesuatu. Kewajiban moral tersebut merupakan hasil dari dalam diri sendiri berupa suara hati nurani setiap orang dan bukan merupakan paksaan dari pihak luar. Individu yang memiliki komitmen moral yang kuat untuk mematuhi norma sosial lebih cenderung untuk menaati peraturan perpajakan, termasuk pelaporan pajak tepat waktu (Ardani & Kurniawati, 2024). Oleh karena itu, kepatuhan pajak mungkin lebih tinggi di masyarakat yang memiliki rasa kewajiban moral yang kuat. Yuniarti dkk, (2019) menemukan kewajiban moral, secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Sementara penelitian oleh Safina Fatmawati, (2022) menunjukkan bahwa kewajiban moral tidak memiliki pengaruh yang nyata terhadap tingkat kepatuhan, penelitian oleh Agita & Noermansyah, (2020) mendukung gagasan bahwa kewajiban moral memiliki dampak besar pada kepatuhan wajib pajak.

Ketika pelayanan fiskus yang baik berdampak wajib pajak mendapat kemudahan dan kenyamanan, rasa percaya dan kepuasan meningkat, wajib pajak termotivasi membayar tepat waktu, kepatuhan wajib pajak meningkat, dan dapat meningkatkan pajak dan Pendapatan Asal Daerah (PAD). Sosialisasi perpajakan dikatakan efektif jika informasi disampaikan jelas, akurat dan mudah di pahami oleh wajib pajak ini berdampak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu meningkatkan pengetahuan dan kesadaran wajib pajak, menurunkan perilaku menunda/menghindari, meningkatkan kepatuhan membayar pajak, berdampak positif pada Pendapatan Asal Daerah (PAD). Dan kewajiban moral yang baik jika wajib pajak memahami tanggung jawabnya sebagai warga negara untuk membayar pajak, ada kesadaran internal, bukan hanya takut sanksi, bahwa membayar pajak adalah kontribusi bagi pembangunan daerah, Wajib pajak menghargai peraturan dan etika sosial ini berdampak langsung ke kepatuhan wajib pajak yaitu meningkatkan

kesadaran dan tanggung jawab, meningkatkan kepatuhan sukarela, mendorong partisipasi aktif dalam program pajak, mengurangi sikap menunda atau menghindari pajak, efek positif jangka panjang pada Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Inkonsistensi pada penelitian terdahulu menjadikan penelitian ini menjadi penting sebagai celah peneliti dalam mengisi gap penelitian Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, dan kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Objek penelitian ini adalah kantor Samsat Wilayah Bekasi sebagai kebaruan dalam penelitian. Oleh karena itu penelitian ini menjadi penting untuk mengisi celah penelitian sebelumnya.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penelitian ini diberi judul *“Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Perpajakan, Dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Wilayah Bekasi.”*

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan fiskus, terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Wilayah Bekasi?
2. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Wilayah Bekasi?
3. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Wilayah Bekasi?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh yang signifikan antara pelayanan fiskus, terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Wilayah Bekasi.
2. Menganalisis pengaruh yang signifikan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Wilayah Bekasi.
3. Menganalisis pengaruh yang signifikan antara kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Wilayah Bekasi.

1.3.2 Manfaat

Hasil penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan manfaat praktis maupun manfaat teoritis bagi para penggunanya. Kegunaan penelitian ini sebagai berikut:

1.3.2.1 Manfaat Praktis

A. Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan teoritis dan memperluas wawasan untuk mempelajari secara langsung dan menganalisis pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, dan kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Wilayah Bekasi.

B. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan terhadap perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam ilmu ekonomi dalam kaitannya pada variabel atau faktor mengenai pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, dan kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Wilayah Bekasi.

C. Bagi Instansi

Sebagai masukan bagi instansi terkait untuk mempertimbangkan beberapa variabel atau faktor penting terkait pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, dan kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Wilayah Bekasi.

1.3.2.2 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk dijadikan sebagai sumber informasi dalam menjawab permasalahan-permasalahan yang

terjadi terkait pengaruh sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Selain itu penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan referensi dalam kebutuhan penelitian selanjutnya.

1.4 Sistematika Penelitian

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

1.2 Rumusan Masalah

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan

1.3.2 Manfaat

1.4 Sistematika Penelitian

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pelayanan Fiskus

2.1.2 Sosialisasi Perpajakan

2.1.3 Kewajiban Moral

2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.5 Pajak Kendaraan Bermotor

2.1.6 Penelitian Terdahulu

2.2 Kerangka Pemikiran

2.3 Hipotesis

2.3.1 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2.3.2 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2.3.3 Pengaruh Kewajiban Moral terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

3.2 Tempat Dan Waktu Penelitian

3.3 Operasionalisasi Variabel dan Pengukuran Variabel

3.3.1 Variabel Dependen

3.3.2 Variabel Independen

- 3.4 Teknik Pengumpulan Data
- 3.5 Jenis dan Sumber Data
- 3.6 Populasi dan Sampel
- 3.7 Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

- 4.1 Hasil Penelitian
 - 4.1.1 Profil Responden
- 4.2 Hasil Uji Statistik Deskriptif
- 4.3 Uji Validitas
- 4.4 Uji Reliabilitas
- 4.5 Uji Asumsi Klasik
 - 4.5.1 Uji Normalitas
 - 4.5.2 Uji Multikolinearitas
 - 4.5.3 Uji Heteroskedastisitas
- 4.6 Uji Hipotesis
 - 4.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda
 - 4.6.2 Koefisien Determinasi (R^2)
 - 4.6.3 Uji F
 - 4.6.4 Uji T
- 4.7 Pembahasan Hasil Penelitian
 - 4.7.1 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Wilayah Bekasi
 - 4.7.2 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Wilayah Bekasi
 - 4.7.3 Pengaruh Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Wilayah Bekasi

BAB V PENUTUP

- 5.1 Kesimpulan
- 5.2 Saran
 - 5.2.1 Bagi Kantor Samsat Wilayah Bekasi
 - 5.2.2 Bagi Wajib Pajak

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN