

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

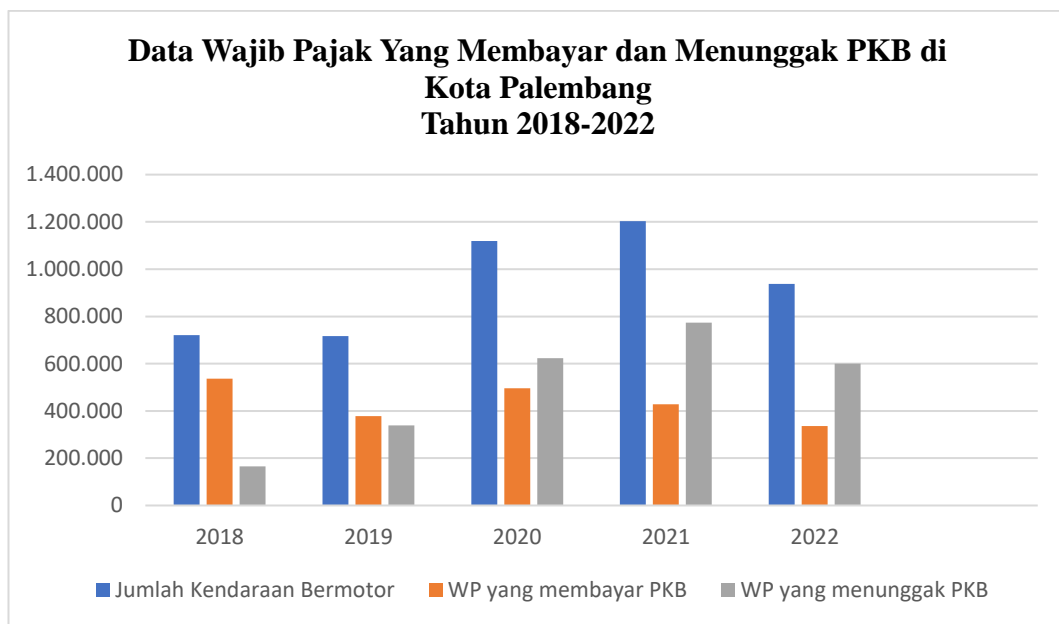
### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang terus meningkatkan kualitas pembangunannya untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat, salah satu sumber penerimaan negara Indonesia berasal dari sektor pajak. Sebagai salah satu sumber keuangan negara, pemerintah berupaya untuk memaksimalkan setiap jenis penerimaan negara, termasuk dari sektor pajak. Pengenaan pajak di Indonesia dikelompokkan menjadi dua yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Sebagian wilayah Indonesia menggali potensinya dari pajak daerah, karena pajak yang diperoleh dapat mengatasi masalah yang ada, seperti masalah kesejahteraan, masalah sosial, dan kemakmuran masyarakat. penerimaan pajak daerah akan meningkat apabila didukung oleh peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Dari berbagai sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) sektor pajak merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar. Menurut UU No.1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah menyatakan Pajak Daerah 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. Di Provinsi Sumatera Selatan sektor pajak merupakan sumber kontribusi terbesar pada penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber pajak daerah yang dikelola oleh pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dan merupakan salah satu jenis pajak provinsi yang memberikan kontribusi yang cukup berpengaruh pada Pendapatan Asli Daerah.

Palembang merupakan ibu Kota Provinsi Sumatera Selatan yang saat ini sedang mengalami kemajuan dalam bidang pembangunan. Agar pelaksanaan pembangunan dapat terus berjalan seperti yang diharapkan, maka harus di dukung dengan anggaran yang memadai. Oleh karena itu, pemerintah Kota Palembang terus

melakukan berbagai cara dalam meningkatkan dan mengoptimalkan pendapatan daerahnya. Salah satu yang dilakukan oleh pemerintah daerah Kota Palembang dalam meningkatkan pendapatan daerahnya adalah dengan mendongkrak penerimaan pajak daerah dari sektor PKB. Pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.



Sumber: BAPENDA Sumatera Selatan (2023)

**Gambar 1. 1**  
**Grafik Wajib Pajak Yang Membayar dan Menunggak PKB**

Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan tersebut dapat dilihat bahwa pada tahun 2018 sampai 2022 masyarakat yang tidak patuh dalam membayar kewajibannya mengalami kenaikan yang cukup besar. Hal ini membuktikan bahwa masih banyak wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang yang tidak melakukan kewajiban perpajakannya. Dapat kita ketahui pada saat ini masyarakat dapat dengan mudah memperoleh kendaraan bermotor dengan cara kredit. Hal ini harusnya dapat dimanfaatkan oleh kantor SAMSAT Kota Palembang untuk melakukan pemungutan pajak kepada pemilik kendaraan bermotor tersebut untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan meningkatkan sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dengan meningkatnya penggunaan

kendaraan bermotor seharusnya pemerintah daerah bisa mendapatkan penerimaan lebih dari sektor pajak ini, akan tetapi menurut kabar dalam SRIPOKU.COM, UPTB Samsat Palembang I saat melakukan operasi kepatuhan pajak kendaraan bermotor di beberapa titik yang ada di Kota Palembang menemukan masih banyaknya kendaraan bermotor roda 2 di Kota Palembang yang belum taat pajak.

Dilihat dari data dan berita tersebut, masih terdapatnya wajib pajak di Kota Palembang yang belum patuh dalam melakukan kewajiban pajak motornya, oleh karena itu Pemerintah Kota Palembang harus terus melakukan berbagai upaya yang diharapkan dapat mengoptimalkan dan meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Namun dalam melakukan upaya tersebut, pemerintah tentunya mengalami beberapa kendala, salah satunya adalah terjadi ketidak patuhan wajib pajak yang dikarenakan kelalaian wajib pajak itu sendiri. Kepatuhan wajib pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik sesuai dengan peraturan undang-undang yang berlaku (Ilhamsyah dkk,2016).

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kurangnya motivasi dari masyarakat untuk membayarkan pajak kendaraanya. Kurangnya motivasi dari masyarakat dapat menyebabkan kepatuhan wajib pajak di Kota Palembang menurun. Menurut Uno (2008) motivasi merupakan dorongan yang terdapat dalam diri seseorang untuk berusaha mengadakan perubahan tingkah laku yang lebih baik dalam memenuhi kebutuhannya. Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah sanksi pajak dan kualitas pelayanan (Putri & Jati, 2012).

Sanksi pajak merupakan suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Menurut Mardiasmo (2016:62), sanksi perpajakan menjamin kepatuhan terhadap ketentuan perpajakan dan peraturan (hukum perpajakan). Penelitian yang dilakukan oleh Firmansyah dkk (2021) menunjukkan bahwa sanksi pajak secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Akan tetapi penelitian yang dilakukan oleh Wardani dan Rumiyatun (2017) menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kualitas Pelayanan juga berperan penting dalam ketaatan pajak. Menurut Widajantie & Anwar (2021) pelayanan adalah cara petugas menolong, mengelola, atau menyediakan semua kebutuhan yang diperlukan wajib pajak. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Kusnadi (2023) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi penelitian tersebut tidak didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Iglesias (2021) dimana kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan fenomena di atas penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian **“Pengaruh Motivasi, Sanksi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda 2 Di Kota Palembang”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini:

1. Bagaimana pengaruh Motivasi terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang?
2. Bagaimana pengaruh Sanksi Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang?
3. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang?
4. Bagaimana pengaruh Motivasi, Sanksi, dan Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang?

## **1.3 Batasan Penelitian**

Penulis membatasi masalah pada penelitian ini, agar penelitian ini terfokus pada pembahasan yang telah ditentukan sehingga tidak meluas dan menyimpang. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah pembahasan mengenai pengaruh Motivasi, Sanksi, dan Kualitas Pelayanan di Kota Palembang. Selain itu penulis juga membatasi ruang lingkup pembahasan pada objek penelitian yaitu Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda 2 di Kota Palembang yang terdaftar di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan tahun 2023.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berkaitan dengan masalah yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh Sanksi Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang.
4. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi, Sanksi dan Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Palembang.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk menambah wawasan juga pengetahuan bagi peneliti dan apabila tujuan dari penelitian di atas tercapai maka diharapkan penulis dan pembaca dapat mengetahui seberapa besar pengaruh motivasi, sanksi, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang.