

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pajak adalah iuran wajib rakyat kepada pemerintah yang dapat dipaksakan karena berdasarkan undang-undang yang kontribusinya untuk memenuhi kebutuhan Negara. Dalam memenuhi kewajiban perpajakan, wajib pajak diwajibkan memenuhi pembayaran pajak. Diharapkan wajib pajak kendaraan bermotor dapat memenuhi kewajibannya sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor didasarkan pada wajib pajak dalam membayar pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui wajib pajak kendaraan bermotor dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor sehingga dapat menjadi ukuran tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Surabaya Timur. Tingkat kepatuhan wajib pajak bergantung pada wajib pajak kendaraan bermotor itu sendiri dalam melakukan semua kewajiban pajak berdasarkan undang-undang.

Berdasarkan wewenang pemungutannya, jenis pajak yang ditetapkan di Indonesia adalah pajak pusat dan pajak daerah. Pajak Daerah adalah iuran wajib kepada daerah yang bersifat memaksa berlandaskan undang-undang, dan tidak mendapat imbalan secara langsung serta digunakan untuk keperluan daerah (Anti Azizah Apriliani, 2021).

Hampir seluruh wilayah di Indonesia menggali pendapatannya melalui pajak Daerah, oleh sebab itu Pemerintah Daerah wajib meningkatkan sumber pemasukan daerahnya. Pemerintah melakukan berbagai upaya untuk peningkatan wajib pajak dalam membayar pajak, guna untuk membantu keberlangsungan pemulihan pembangunan daerah. Salah satu cara yaitu dengan diberikan kebijakan insentif pajak kepada wajib pajak. Pemberian insentif ini ditujukan untuk meringankan masyarakat dalam membayar pajak karena situasi perekonomian yang tidak stabil sehingga insentif yang diberikan dapat menarik minat wajib pajak untuk segera membayarkan pajak tersebut. Selain itu pemerintah juga memiliki tujuan agar penerimaan pendapatan dari sektor pajak meningkat walaupun kebijakan insentif ini diberlakukan.

Peraturan Menteri Keuangan dalam menyelesaikan permasalahan perekonomian dengan mengesahkan insentif pajak No. 110/PMK.08/2020 menggantikan PMK No.23/PMK.03/2020 yang telah diterbitkan pada awal bulan April tahun 2020, insentif pajak ini guna untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pemerintahan daerah dalam menyelenggarakan pemerintahannya serta memberikan kesempatan dan keleluasaan kepada setiap daerah untuk menyelenggarakan otonomi daerahnya sendiri yang terdapat pada Undang- Undang Nomor 32 Tahun 2004.

*Theory of Planned Behavior* (TBP) menjelaskan bahwa perilaku yang timbul oleh individu muncul karena adanya niat untuk

berperilaku. Teori ini sangat relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, ketika akan melakukan sesuatu, individu memiliki harapan normative orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (Sari,2019). Hal tersebut dapat dikaitkan dengan insentif pajak yang meringankan pajak kendaraan bermotor. Menurut Simatupang (2019), kepatuhan wajib pajak adalah tindakan dari wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang – undangan dan melaksanakan haknya, sedangkan menurut Virgiawan (2018), kepatuhan wajib pajak merupakan tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan dan peraturan pelaksanaan yang berlaku dalam suatu negara

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak dalam memenuhi semua kewajiban dan hak perpajakannya dalam bentuk formal dan material. Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dapat memberikan kontribusi yang besar dalam meningkatkan penerimaan Negara, sehingga kepatuhan wajib pajak adalah faktor penting bagi peningkatan penerimaan pajak. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak, antara lain faktor kesadaran, faktor petugas pajak, petugas pajak merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi baik buruknya wajib pajak untuk melaporkan dan membayar pajak.

Berikut ini adalah data target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) pada UPT PPD Samsat Surabaya Timur.

**Tabel 1.1**

**Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan  
Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun  
2017-2021**

Tahun	Target		Realisasi		%	
	PKB	BBNKB	PKB	BBNKB	PKB	BBNKB
2017	388.899.000.000	287.224.000.000	449.551.584.727	315.664.805.700	115,60	109,90
2018	398.305.000.000	293.615.000.000	475.707.722.818	318.887.168.067	119,43	108,61
2019	465.000.000.000	272.000.000.000	490.871.242.308	307.047.703.000	105,56	112,89
2020	392.000.000.000	165.000.000.000	450.672.338.525	188.891.948.200	114,97	114,48
2021	439.500.000.000	218.000.000.000	474.570.102.500	266.257.564.900	107,98	112,14

Sumber : UPT PPD Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa realisasi penerimaan PKB dan BBNKB selama 5 tahun tahun mengalami fluktuasi. Adapun realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor tertinggi persentasenya mencapai 119,43% untuk PKB dan 114,48% untuk BBNKB dari target yang telah ditentukan oleh UPTD SAMSAT Surabaya Timur.

Banyaknya kendaraan bermotor di Provinsi Jawa Timur, mengakibatkan pemerintah daerah mendapatkan lebih banyak penerimaan disektor ini, bisa dilihat dari jumlah PKB dan BBNKB untuk tahun 2017-2021 sudah terealisasi meskipun di situasi

pandemi covid-19, karena di UPTD SAMSAT Surabaya Timur dituntut untuk terus memberikan pelayanan public yang berkualitas dengan pola pelayanan mengacu pada pola pelayanan prima (*excellent service*), yaitu cepat, tepat, mudah dan transparan. Dimensi reformasi kelembagaan sektor public yang dimasukkan untuk meningkatkan pelayanan publik yang ekonomis, efisien dan efektif melalui pelayanan daerah mendorong Dinas Pendapatan Jawa Timur untuk memberdayakan pelayanan pembayaran PKB dan BBNKB melalui beberapa perubahan yang sejalan dengan tuntutan masyarakat era demokratisasi. Beberapa perubahan dilakukan memulai penyederhaan model pelayanan, pengurangan persyaratan, kemudahan pembayaran dengan menggunakan cek, giro bilyet dan transfer antar bank, pelayanan Samsat Drive Thru dan perubahan tampilan fisik seragam petugas yang bertujuan untuk menghapuskan kesan birokratis.

Tercapainya tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor bisa dilihat dengan kepatuhan pajak kendaraan bermotor untuk membayar pajak di UPT Samsat Surabaya Timur. Berikut tingkat ketidakpatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPT Samsat Surabaya Timur.

**Tabel 1.2**  
**Data Ketidakpatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**  
**Tahun 2020 - 2021**

Tahun	TIDAK PENUL		PENUL		JUMLAH	
	OBJEK	POTENSI	OBJEK	POTENSI	OBJEK	POTENSI
2020	103.310	66.264.349.200	395.552	359.544.080.750	498.862	425.808.429.950
2021	83.481	50.941.279.850	403.846	372.881.477.300	487.327	423.822.757.150

Sumber : UPT PPD Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur

Berdasarkan tabel 1.2 dilihat bahwa diketahui persentase kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada tahun 2020 – 2021 belum bisa mencapai target 100%. Pada tahun 2020 masih terdapat tunggakan pembayaran pajak kendaraan bermotor di UPT PPD Samsat Surabaya Timur yang belum membayar pajaknya sebesar Rp 66.264.349.200 dengan obyek kendaraan bermotor sebesar 103.310. Pada tahun 2021 terjadi penurunan tunggakan wajib pajak kendaraan bermotor di UPT PPD Samsat Surabaya Timur yang belum membayar pajaknya sebesar Rp 50.941.279.850 dengan obyek kendaraan bermotor sebesar 83.481

Perlu adanya suatu terobosan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk taat membayar pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor sehingga pendapatan dari sektor ini dapat mencapai nilai yang ditargetkan. Berdasarkan keputusan Gubernur Jawa Timur peraturan Nomor 188/515/KPTS/013/2021 dasar pemberian insentif pajak kendaraan bermotor selama 3 bulan

pada tanggal 9 September 2021 – 9 Desember 2021 yaitu mengeluarkan kebijakan penghapusan denda Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) bagi wajib pajak yang memiliki tunggakan. Hal ini sering disebut dengan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor dan Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, serta memberikan diskon pokok Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) untuk roda dua sebesar 20% dan roda 4 sebesar 10%.

Dampak pelaksanaan pemutihan denda pajak kendaraan bermotor adalah menarik minat masyarakat yang tidak patuh membayar pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor sebagai upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Output yang diharapkan dari diberlakukannya program pemutihan pajak kendaraan bermotor dan pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor yaitu memberikan keringanan kepada wajib pajak untuk membayarkan tunggakan pajak kendaraan mereka tanpa adanya biaya denda keterlambatan, mendorong kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan menertibkan para pengguna kendaraan bermotor yang nantinya akan berakibat pada meningkatnya pendapatan daerah dari sektor pajak.

Berdasarkan fenomena diatas bahwa kesadaran di Indonesia akan kepatuhan wajib pajak di tiap-tiap daerah berbeda, seperti salah satu contohnya di Samsat Surabaya Timur dari tahun ke tahun

tingkat kepatuhan masih sangat kurang, sehingga berdampak pada menimbunnya denda pajak kendaraan bermotor dan masih banyaknya Wajib Pajak yang memiliki kendaraan bermotor yang belum dibalik namakan, sehingga menyebabkan peralihan pendapatan penerimaan bea balik nama kendaraan bermotor pada kota Surabaya khususnya.

Peneliti tertarik mengambil objek di Kantor Bersama Samsat Surabaya Timur karena Samsat Surabaya Timur berdiri pertama kali di Kota Surabaya dari pada wilayah Samsat Surabaya Barat, Samsat Surabaya Utara dan Samsat Surabaya Selatan yaitu pada tahun 1988, dan wilayah kerja Samsat Surabaya Timur meliputi 6 (enam) kecamatan, yaitu : Kecamatan Gubeng, Kecamatan Sukolilo, Kecamatan Gunung Anyar, Kecamatan Tambaksari, Kecamatan Mulyorejo dan Kecamatan Rungkut, harapannya Kantor Bersama Samsat Surabaya Timur agar menjadi leader untuk samsat di wilayah jawa timur.

Hasil penelitian terdahulu insentif pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor hasilnya tidak konsisten, seperti penelitian yang dilakukan (Ega,Nurul , 2021) bahwa insentif pajak kendaraan bermotor berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pada penelitian yang dilakukan Anti (2021) bahwa Insentif pajak kendaraan bermotor tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian (Septiani, 2017) bahwa bea balik nama kendaraan bermotor



berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, hal tersebut menunjukkan semakin tinggi bea balik nama kendaraan bermotor maka akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak pada kantor Samsat wilayah Kabupaten Banyuwangi. Pada penelitian (Lodang,2021) bahwa bea balik nama kendaraan bermotor tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pada penelitian yang dilakukan (Rakhmi, 2022) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, akan tetapi penelitian yang dilakukan (Devi Safitri, 2017) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari kepuasan kualitas pelayanan maka peneliti mengangkat kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel moderating.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, Penelitian ini memiliki fokus pembahasan mengenai kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, maka penelitian ini mengangkat judul **“Analisis Faktor – Faktor Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan *Variabel Moderating* Kepuasan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Kantor Bersama Samsat Surabaya Timur)”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah Insentif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
3. Apakah Kepuasan Kualitas Pelayanan Memoderasi Pengaruh Insentif Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor?
4. Apakah Kepuasan Kualitas Pelayanan Memoderasi Pengaruh Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah, maka penelitian memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis insentif pajak kendaraan bermotor (PKB) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk menguji dan menganalisis bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

3. Untuk menguji dan menganalisis insentif pajak kendaraan bermotor (PKB) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi.
4. Untuk menguji dan menganalisis Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan masukan kepada pihak-pihak yang membutuhkan antara lain:

1. Bagi UPT Kantor Bersama Samsat Surabaya Timur, dan Badan Pendapatan Provinsi Jawa Timur.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Kantor Bersama Samsat Surabaya Timur, dan Badan Pendapatan Provinsi Jawa Timur untuk mengetahui kinerja pelayanan pajak kendaraan bermotor dan sebagai pedoman dalam usaha meningkatkan kinerja penerimaan maupun kinerja administrasi khususnya di bidang pelayanan pajak kendaraan bermotor pada tahun mendatang serta sebagai masukan dalam mengambil kebijakan yang menyangkut peningkatan pendapatan daerah Jawa Timur.

## 2. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan untuk ilmu pengetahuan yang dijadikan sebagai bahan acuan penelitian selanjutnya mengenai bahan informasi, bahan perbandingan, dan bahan pengkajian tentang insentif pajak kendaraan bermotor (PKB) dan bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel *moderating* sehingga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.

## 3. Bagi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan antara teori yang diperoleh melalui kuliah dengan keadaan yang sebenarnya melalui pengamatan langsung pada UPT Kantor Bersama Samsat Surabaya Timur dan Badan Pendapatan Provinsi Jawa Timur.

