

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia memiliki dua sumber pendapatan negara, salah satunya yang menjadi sumber penerimaan yang cukup besar dan juga sumber dana yang penting bagi pembangunan nasional adalah pajak. Pajak merupakan bagian yang cukup potensial sebagai penerimaan negara maupun daerah. Pajak yang dikelola pemerintah pusat merupakan sumber penerimaan negara di dalam APBN, sedangkan pajak yang dikelola pemerintah daerah merupakan sumber penerimaan daerah di dalam APBD. Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

Dalam penyelenggaraan pemerintah di daerah dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat serta melaksanakan pembangunan daerah, maka daerah membutuhkan sumber-sumber penerimaan yang cukup memadai. Setiap daerah harus dapat menggali potensi dan mengidentifikasi sumber-sumber daya yang dimilikinya. Pemerintah daerah diharapkan dapat lebih menggali sumber-sumber keuangan, khususnya untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan di daerahnya. Salah satu sumber penerimaan daerah adalah pendapatan asli daerah, di mana salah satu komponennya yaitu pemungutan pajak daerah.

Berdasarkan Undang-undang No 28 Tahun 2009 bahwa pajak daerah dan retribusi daerah merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai pelaksanaan pemerintahan daerah. Di sisi lain pajak juga sangat penting dalam mengatur pertumbuhan ekonomi melalui kebijaksanaan pajak. Setiap daerah mempunyai kewajiban untuk memenuhi kepentingan masyarakat dengan cara melaksanakan pembangunan daerah di segala bidang. Dalam rangka melaksanakan pembangunan daerah, setiap daerah membutuhkan dana yang tidak

sedikit, di mana dana tersebut dari tahun ke tahun mengalami peningkatan, seiring dengan peningkatan jumlah penduduk dan kebutuhan masyarakat. Dana pembangunan daerah bersumber dari penerimaan pajak daerah. Pajak daerah merupakan sumber pendapatan daerah yang penting untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah.

Penelitian oleh Purba (2017) menunjukkan bahwa sanksi pajak memiliki efek positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Efriyenti (2019) menemukan bahwa baik sanksi perpajakan maupun pemahaman wajib pajak secara bersama-sama mempengaruhi kepatuhan wajib pajak individu dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Diatmika (2017) menegaskan bahwa akuntabilitas layanan dan sanksi pajak berkontribusi positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun, penelitian oleh Rumiya (2017) menunjukkan bahwa sanksi pajak secara sendirian tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, tetapi sanksi bersama-sama dengan pelayanan pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian Ratiyah (2020) menunjukkan bahwa pengaruh *E-Signal* secara parsial berkontribusi positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sementara Putra (2019) menemukan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, namun kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan tersebut. Adapun data penerimaan pajak kendaraan bermotor dari tahun 2019 sampai dengan Juli 2024 pada Unit Pelayanan Teknis Pengelolaan Samsat Bengkalis dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Data Jumlah Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dari Tahun 2019 – Juli Tahun 2024 Pada UPT. Pengelolaan Pendapatan Samsat Bengkalis

Tahun	Unit	PKB	Denda PKB
2019	35.930	16.417.504.500	881.044.959
2020	36.117	18.446.908.500	661.886.127
2021	35.363	18.495.333.000	662.107.060
2022	33.232	17.469.595.600	1.132.803.891
2023	34.669	18.357.359.012	93.136.477
s/d Juli 2024	19.144	9.815.977.483	162.642.590

Sumber: Aplikasi Samsat Bengkalis

Dari data diatas diketahui bahwa penerimaan pajak pada lima tahun terakhir ini mengalami fluktuasi atau perubahan kenaikan dan penurunan tiap tahunnya. Tabel 1 diatas menunjukkan bahwa jumlah kendaraan bermotor selalu meningkat setiap tahunnya dan dengan begitu penerimaan pajak seharusnya juga meningkat. Tetapi tabel diatas menunjukkan jumlah kendaraan bermotor dari tahun 2019 hingga tahun 2023 mengalami peningkatan diiringi dengan kenaikan dari target penerimaan pajak pada 2024 yang telah ditetapkan oleh Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati yaitu sebesar Rp 1.988.9 triliun. Pada penerimaan pajak dari Rp 16.417.504.500 menjadi Rp 18.357.359.012. Namun dari 2020 hingga tahun 2021 jumlah kendaraan juga meningkat diringi dengan peningkatan penerimaan pajak dari Rp 18.446.908.500 menjadi Rp 18.495.333.000. Pada tabel diatas juga menunjukkan jumlah penerimaan denda yang terkumpul selama lima tahun berturut-turut selalu meningkat setiap tahunnya.

Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bengkalis masih rendah. Ini terlihat dari penerimaan pajak kendaraan bermotor antara tahun 2019 dan 2024, seiring dengan peningkatan jumlah kendaraan bermotor yang signifikan. Namun, terjadi penurunan penerimaan pajak kendaraan bermotor dari tahun 2022 hingga 2024, meskipun jumlah kendaraan bermotor terus meningkat. Selain itu, jumlah penerimaan denda setiap tahun menunjukkan masih ada wajib pajak yang melanggar aturan perpajakan dan dikenakan denda.

Kepatuhan wajib pajak berpengaruh pada penerimaan pajak karena peningkatan kepatuhan wajib pajak akan berkontribusi pada peningkatan penerimaan secara tidak langsung. Oleh karena itu, meningkatkan kepatuhan wajib pajak merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Penurunan penerimaan pajak dapat menghambat pembangunan yang direncanakan. Meskipun demikian, masih ada sebagian masyarakat yang belum memahami tujuan dan pentingnya membayar pajak bagi negara serta kepentingan bersama. Data menunjukkan bahwa masih banyak yang tidak memprioritaskan pembayaran pajak tepat waktu dan lebih memilih untuk menerima sanksi atau denda atas pelanggaran peraturan perpajakan.

Untuk meningkatkan kepatuhan pajak, pemerintah mengembangkan dan memanfaatkan teknologi agar lebih mudah bagi masyarakat dalam membayar pajak. Salah satu inovasi terbaru adalah sistem *E-Signal*, yang memungkinkan pembayaran pajak secara online melalui *smartphone* yang dimiliki oleh sebagian besar masyarakat, serta melalui *M-Banking* atau ATM Bank yang tersedia. Inovasi ini terus dikembangkan pemerintah dan semakin diminati oleh wajib pajak, terutama bagi mereka yang sibuk dan memiliki keterbatasan waktu untuk membayar pajak mereka. Hal ini dapat dilihat dari data terbaru berikut.

Tabel 1.2. Data Jumlah Kendaraan Bermotor yang menggunakan *E-Signal* dari Tahun 2019 - Juli Tahun 2024 Pada UPT. Pengelolaan Pendapatan Bengkulu

Tahun	Unit	PKB	Denda PKB
2019	20	9.282.990	0
2020	7	3.712.500	0
2021	13	14.690.250	0
2022	64	64.574.011	0
2023	121	131.767.204	0
s/d Juli 2024	76	83.780.895	0

Sumber: Aplikasi Samsat Bengkulu

Data diatas menunjukkan bahwa wajib pajak yang menggunakan sistem *E-Signal* dalam membayarkan pajaknya, setiap tahun mengalami peningkatan secara tidak signifikan dibanding dengan jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Bengkulu. Pada tahun 2019 terdapat 20 kendaraan yang menerapkan sistem *E-Signal*, dengan jumlah penerimaan pajak sebesar Rp 9.282.990. dan pada tahun 2020 mengalami penurunan dapat dilihat hanya terdapat 7 kendaraan yang menerapkan sistem *E-Signal*, dengan jumlah penerimaan pajak sebesar Rp 3.712.500. Dan pada tahun 2023 mengalami peningkatan kembali terdapat 121 kendaraan yang menerapkan sistem *E-Signal*, dengan jumlah penerimaan pajak sebesar Rp 131.767.204. Dapat dilihat juga dari data diatas tidak terdapat penerimaan denda saat menerapkan *E-Signal*.

Berbagai jenis layanan pajak juga diharapkan dapat membantu memudahkan masyarakat dalam memenuhi kewajiban memabayar pajaknya. Layanan pajak adalah bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada para wajib pajak untuk membantu memperlancar proses pemenuhan kewajibannya, termasuk melalui sikap, perilaku, dan berbagai jenis pelayanan yang disediakan. Tujuan utama dari

pelayanan pajak adalah meningkatkan kepuasan masyarakat, sehingga diharapkan dapat mendorong para wajib pajak untuk patuh terhadap kewajiban mereka terkait pajak kendaraan bermotor. Peningkatan kualitas layanan pajak ini penting untuk terus dipertahankan, dengan harapan dapat mendorong kepatuhan wajib pajak terhadap aturan perpajakan, yang pada gilirannya diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pajak secara keseluruhan.

Sanksi perpajakan yang diberlakukan bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan menghukum yang tidak memenuhi kewajiban perpajakan. Jenis sanksi yang dapat diterapkan meliputi sanksi administrasi, denda, atau bahkan sanksi pidana. Keberadaan sanksi pajak membantu dalam menegakkan hukum untuk memastikan keteraturan dalam pembayaran pajak dan meningkatkan pendapatan negara demi kepentingan bersama. Sanksi perpajakan adalah cara untuk memastikan bahwa peraturan perundang-undangan perpajakan diikuti, atau dengan kata lain, sebagai penghalang agar wajib pajak tidak melanggar aturan perpajakan. Data dari tabel 1.1 menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang terkena denda, menandakan bahwa masih banyak masyarakat yang tidak patuh terhadap peraturan perpajakan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, perlu dilakukan penelitian mengenai beberapa faktor yang kemungkinan besar memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bengkalis. Variabel yang akan diteliti mencakup pengaruh *E-Signal*, kualitas layanan, dan sanksi perpajakan. Sejumlah penelitian sebelumnya telah menyelidiki faktor-faktor ini dalam penelitian yang serupa, menunjukkan pentingnya meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun, hasil-hasil penelitian sebelumnya bervariasi, menunjukkan perbedaan yang signifikan.

Dengan adanya penelitian terdahulu mengenai kepatuhan wajib pajak, maka peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak yang berjudul **“Pengaruh *E-SIGNAL*, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kabupaten Bengkalis“**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah *E-Signal* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bengkalis?
2. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bengkalis?
3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bengkalis?
4. Apakah *E-Signal*, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bengkalis?

1.3 Batasan Masalah

Batasan Masalah dalam penelitian ini fokus pada Pengaruh *E-Signal*, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bengkalis khususnya di Unit Pelayanan Teknis Pengelolaan Pendapatan Bengkalis (SAMSAT). Penelitian ini dilakukan selama periode tahun 2021 hingga 2024.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh *E-Signal* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bengkalis.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bengkalis.
3. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bengkalis.
4. Untuk mengetahui secara bersamaan pengaruh *E-Signal*, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bengkalis.

1.5 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan mampu bermanfaat bagi semua pembaca antara lain:

1. Manfaat teoritis

a. Bagi Mahasiswa

Dapat menjadi acuan untuk penelitian berikutnya mengenai Pengaruh *E-Signal*, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, juga dapat digunakan sebagai pembandingan dalam penelitian selanjutnya.

b. Bagi Masyarakat

Agar masyarakat memahami lebih dalam mengenai kepatuhan wajib pajak dan Pengaruh *E-Signal*, Kualitas Pelayanan, serta Sanksi Perpajakan yang sebenarnya.

c. Bagi Peneliti

Hal ini akan membantu memperluas pemahaman tentang pajak kendaraan bermotor dan pengaruh *E-Signal*, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPT. Pengelolaan Pendapatan Bengkalis.

2. Manfaat Praktisi

a. Bagi Unit Pelayanan Teknis Pengelolaan dan Pendapatan Bengkalis (SAMSAT)

Penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan masukan yang dapat meningkatkan pelayanan yang lebih baik tiap tahunnya agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

b. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan serta pentingnya pajak kendaraan bermotor, sehingga diharapkan kepada wajib pajak dapat lebih taat dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak kendaraannya.

c. Bagi Politeknik Negeri Bengkalis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang menggunakan variabel yang sama.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan secara ringkas rencana isi dari bagian pada skripsi yang disusun sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

BAB ini menguraikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

BAB ini menguraikan tinjauan pustaka dan penjelasan landasan teori pendukung yang berkaitan dengan topic penelitian yang akan digunakan sebagai acuan dalam melakukan pembahasan.

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

BAB ini menjelaskan tentang lokasi dan waktu penelitian, objek penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, metode analisis data, jenis penelitian, dan definisi konsep dan operasional.

BAB 4 : DESKRIPSI HASIL PENELITIAN DAN ANALISA

BAB ini menjelaskan deskripsi data yang telah diperoleh dan analisi data dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB 5 : PENUTUP

BAB ini merupakan bagian dari penelitian yang telah dilakukan yang menjelaskan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran dari peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN