

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak kendaraan bermotor ialah komponen yang termasuk bagian dari pendapatan daerah yang memiliki peranan strategis dalam menunjang pembangunan dan penyediaan layanan publik (Sanadi et al., 2024). bentuk pajak daerah, pajak kendaraan bermotor memiliki kontribusi yang signifikan dalam mendanai berbagai program pemerintah, seperti pembangunan infrastruktur jalan, peningkatan sarana transportasi umum, serta perbaikan fasilitas publik lainnya (GB Batista, 2023). Dengan meningkatnya volume kendaraan bermotor setiap tahunnya, potensi penerimaan pajak kendaraan bermotor juga semakin besar. Namun, meskipun potensinya tinggi, tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor masih menduduki permasalahan yang perlu mendapatkan atensi lebih lanjut

Petugas Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) Kelurahan Ceger berjumlah 83 orang (Sumber: Kelurahan Ceger, 2025), sebagian besar memiliki kendaraan bermotor sebagai alat transportasi utama. Namun merujuk pada data yang bersumber dari UPT Samsat Jakarta Timur dan hasil prasurevei, diketahui bahwa tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor oleh PPSU masih rendah dengan rata-rata keterlambatan pembayaran 6-12 bulan, dan 42% di antaranya belum membayar pajak tepat waktu pada tahun 2024 (Samsat Jaktim, 2025). Hal ini terjadi karena beberapa alasan, di antaranya wilayah kerja PPSU

yang dekat dengan rumah sehingga merasa kendaraan jarang digunakan dalam jarak jauh, serta ketidaktahuan sanksi atas keterlambatan pembayaran pajak. Berikut data rekapitulasi PPSU Kelurahan Ceger yang memiliki kendaraan bermotor:

Tabel 1 Data Kelurahan Ceger dan Samsat Jakarta Timur (2025)

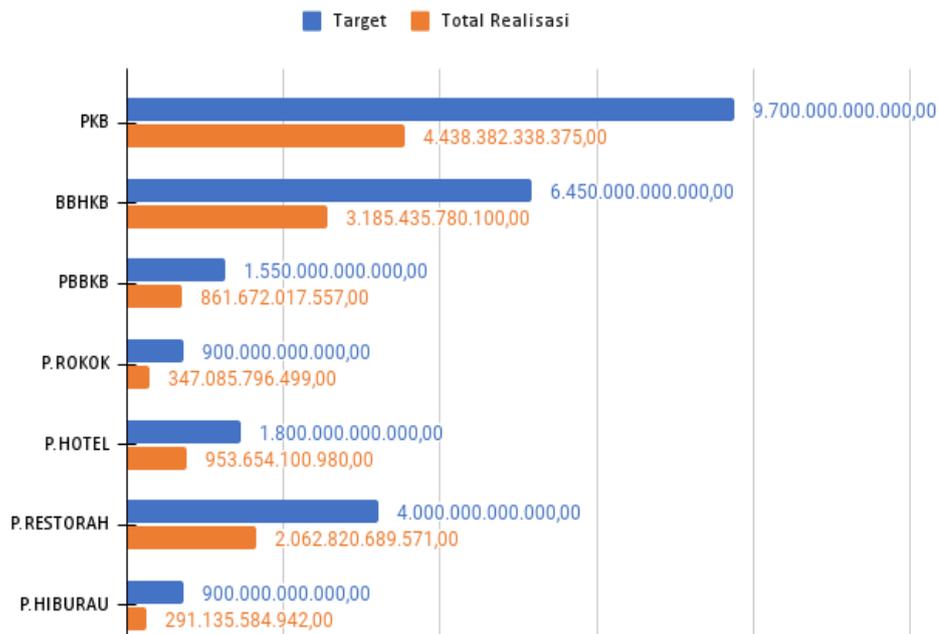
| Tahun | Jumlah PPSU | Pemilik Kendaraan | Membayar pajak tepat waktu | Belum membayar pajak tepat waktu |
|-------|-------------|-------------------|----------------------------|----------------------------------|
| 2022 | 83 | 61 | 35 (57%) | 26 (43%) |
| 2023 | 83 | 65 | 36 (55%) | 29 (45%) |
| 2024 | 83 | 68 | 39 (58%) | 29 (42%) |

Sumber: Data Kelurahan Ceger dan Samsat Jakarta Timur (2025)

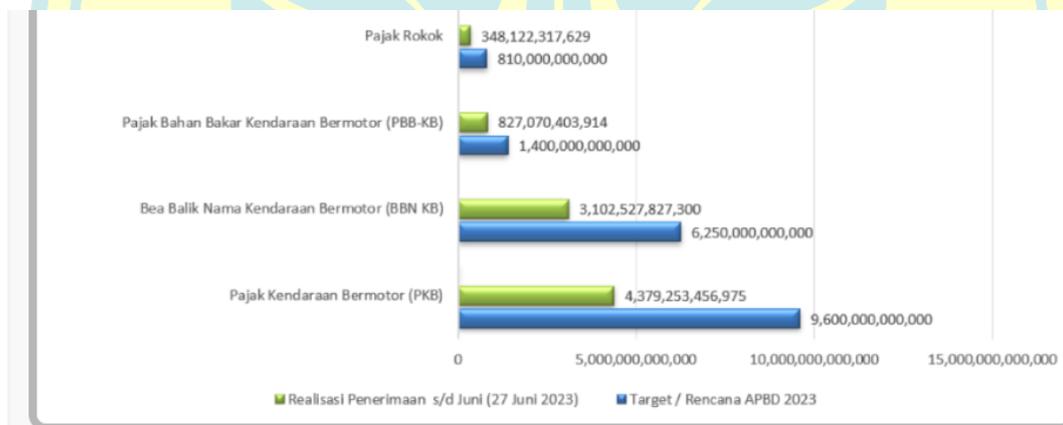
Berdasarkan data yang diperoleh dari situs web resmi <https://bapenda.jakarta.go.id/> pada 1 Jul 2024 terlihat bahwa realisasi dari pajak kendaraan bermotor tidak sampai 50% atau hanya sebesar 45,76% dari target perkiraan yakni sebesar 4.438.382.338.375 dari 9.700.000.000.000.000. bahkan pada tahun 2023 hanya sebesar 45,62% yaitu dengan target 9.6.000.000.000.000 dengan realisasinya 4.379.253.456.975.

Intelligentia - Dignitas

Gambar 1 Target dan realisasi APBN 2024



Gambar 2 Target dan Realisasi APBN 2023



Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor salah satu bagian krusial dalam regulasi pajak daerah (Hidayat & Maulana, 2022). Tingkat kepatuhan yang tinggi akan membantu optimalisasi penerimaan pajak kemudian akan berkontribusi pada pembangunan daerah yang lebih baik (Dadang Suhardi et al., 2023). Namun, apabila tingkat kepatuhan wajib pajak menurun, maka akan terjadi kebocoran

pendapatan daerah yang dapat menghambat pelaksanaan berbagai proyek pemajuan. Dalam praktiknya, masih banyak wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban PKB tepat waktu atau bahkan mengabaikannya sama sekali. Permasalahan ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, baik dari sisi wajib pajak itu sendiri maupun dari sisi pemerintah selaku penyelenggara sistem perpajakan.

Kesadaran wajib pajak ialah bagian dari penyebab kepatuhan wajib pajak(Zaikin et al., 2022). Kesadaran pajak mencerminkan Cara pandang dan tindakan seseorang terhadap kewajiban membayar pajak sebagai bentuk kontribusi terhadap negara dan daerah. Tingginya tingkat kesadaran wajib pajak berperan penting dalam memicu individu untuk memenuhi kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor secara tepat waktu. Sebaliknya, rendahnya kesadaran pajak dapat menyebabkan wajib pajak cenderung mengabaikan kewajibannya, baik karena tidak memahami pentingnya pajak maupun karena menganggap pembayaran pajak sebagai beban yang tidak memiliki dampak langsung bagi mereka (FL Pratista, 2024). Kesadaran pajak ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk tingkat pendidikan, pengalaman pribadi, serta informasi yang diterima dari pemerintah maupun lingkungan sosial.

Selain kesadaran, faktor lain yang juga berperan penting adalah pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan(Amanda et al., 2023). Pengetahuan pajak mencakup pemahaman mengenai aturan perpajakan, prosedur pembayaran, tarif pajak yang berlaku, serta konsekuensi dari keterlambatan atau ketidakpatuhan dalam membayar pajak(Runi Hasnidarini et al., 2024). Wajib pajak yang memiliki wawasan yang cukup mengenai PKB lebih taat dibandingkan dengan mereka yang

memiliki pengetahuan terbatas (Adilin & Efraim Ferdinan Giri, 2024). Namun, masih banyak masyarakat yang tidak memahami dengan jelas bagaimana cara menghitung besaran pajak kendaraan mereka, bagaimana prosedur pembayaran yang benar, serta apa saja sanksi yang akan dikenakan jika terjadi keterlambatan. Kurangnya edukasi perpajakan dari pihak berwenang sering kali menjadi penyebab utama rendahnya wawasan individu terhadap regulasi perpajakan.

Selain faktor individu, ketaatan individu juga sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh instansi terkait (Intan Rismayanti, 2021). Pelayanan pajak yang efisien, mudah diakses, dan transparan akan meningkatkan kepuasan wajib pajak, yang pada akhirnya akan mendorong mereka untuk lebih taat dalam memenuhi kewajibannya (MVS Sidi, 2022). Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan masih dianggap rumit, tidak responsif, atau kurang profesional, maka wajib pajak cenderung akan menunda atau bahkan menghindari pembayaran pajak. Beberapa keluhan yang sering muncul terkait pelayanan pajak meliputi antrean yang panjang, prosedur yang berbelit-belit, serta keterbatasan akses terhadap layanan pembayaran pajak secara online. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan pajak, termasuk digitalisasi layanan, merupakan upaya strategis untuk mendorong kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Tidak hanya aspek individu dan pelayanan, Situasi ekonomi individu atau rumah tangga dapat menjadi faktor penentu dalam kepatuhan pajak. Situasi ekonomi yang sulit, seperti meningkatnya biaya hidup, inflasi, atau menurunnya pendapatan masyarakat, dapat menyebabkan sebagian wajib pajak menunda atau mengabaikan kewajibannya dalam melunasi PKB (CN Hayati, 2022). Sebagian

pelaku pajak mungkin merasa bahwa membayar pajak kendaraan bukanlah prioritas utama dibandingkan dengan kebutuhan pokok lainnya. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu mempertimbangkan strategi tertentu, seperti pemberian insentif atau program keringanan pajak, untuk membantu masyarakat tetap patuh dalam membayar pajak meskipun dalam kondisi ekonomi yang kurang stabil.

Selain itu, faktor sosial dan budaya juga dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Di beberapa komunitas, membayar pajak mungkin masih dianggap sebagai sesuatu yang tidak terlalu penting atau bahkan cenderung dihindari karena kurangnya budaya kepatuhan terhadap aturan (Prajnasari, 2020). Interaksi sosial dengan keluarga, teman, dan tokoh masyarakat turut memengaruhi kepatuhan dan perilaku perpajakan individu. Jika lingkungan sekitar cenderung patuh terhadap pajak, maka individu akan lebih terdorong untuk melakukan hal yang sama (B Kusumasari, 2024). Sebaliknya, jika lingkungan sekitar cenderung mengabaikan kewajiban perpajakan, maka individu juga akan lebih mudah mengikuti pola yang sama. Oleh karena itu, strategi komunikasi yang efektif, termasuk melalui tokoh masyarakat atau media sosial, dapat membantu meningkatkan kesadaran pajak di tingkat komunitas.

Penerimaan dari PKB menjadi salah satu komponen utama dalam struktur PAD dalam menunjang pembangunan dan penyediaan berbagai fasilitas publik (P Somba, SB Kairupan, 2024). Melalui pajak kendaraan bermotor, pemerintah daerah dapat mendanai berbagai program pembangunan, termasuk infrastruktur jalan, fasilitas transportasi umum, serta program-program sosial yang dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Meskipun pajak kendaraan bermotor

memiliki potensi besar untuk meningkatkan pendapatan daerah, Tingkat ketaatan fiskal individu dalam memenuhi kewajiban pajak kendaraan masih menjadi masalah yang perlu perhatian serius. Banyak faktor yang memengaruhi rendahnya level ketaatan wajib PKB, Ditinjau dari pihak wajib pajak maupun dari sisi pemerintah selaku penyelenggara pajak.

Aspek fundamental yang menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak ialah kesadaran wajib pajak terhadap kewajibannya. Kesadaran ini mencerminkan pemahaman dan sikap individu mengenai urgensi pelaksanaan kewajiban perpajakan sebagai kontribusi terhadap pembangunan negara dan daerah (Saputri & Khoiriawati, 2021). Seseorang yang memiliki kesadaran yang tinggi akan berpotensi melunasi kewajiban sesuai jadwalnya dan tidak menghindarinya. Di sisi lain, kurangnya kesadaran pajak berpotensi menimbulkan wajib pajak kurang peduli terhadap kewajibannya, bahkan menganggap membayar pajak sebagai beban yang tidak ada dampaknya bagi mereka. Kesadaran pajak ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti tingkat pendidikan, informasi yang diterima dari pemerintah, serta pengalaman pribadi atau lingkungan sosial.

Selain kesadaran wajib pajak, pengetahuan tentang pajak juga memegang peranan penting dalam menentukan tingkat kepatuhan. Pengetahuan yang dimaksud adalah penguasaan wajib pajak atas aturan-aturan perpajakan, cara menghitung pajak kendaraan, serta hak dan kewajiban yang terkait dengan pembayaran pajak (Hidayat & Damayanti, 2023). Individu yang mempunyai wawasan yang baik terkait hal ini cenderung lebih patuh dalam memenuhi PKB karena mereka memahami pentingnya kewajiban tersebut dan tidak merasa

bingung dengan prosedur yang berlaku. Sebaliknya, kurangnya pengetahuan tentang peraturan perpajakan berpotensi menurunkan motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya bahkan jika mereka tidak mengetahui bahwa mereka telah melanggar aturan perpajakan. Oleh karena itu, edukasi perpajakan yang lebih baik sangat diperlukan untuk meningkatkan wawasan seseorang.

Kepatuhan wajib pajak tidak terlepas dari kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh instansi terkait. Pelayanan yang baik, efisien, dan mudah diakses akan membuat wajib pajak merasa lebih puas dan cenderung lebih patuh dalam memenuhi kewajibannya (Afifah & Susanti, 2021). Sebaliknya, jika pelayanan pajak sulit diakses, rumit, atau tidak responsif terhadap keluhan wajib pajak, maka tingkat kepatuhan dapat menurun. Beberapa masalah yang sering dikeluhkan oleh wajib pajak adalah antrean yang panjang, prosedur pembayaran yang berbelit-belit, serta ketidaksesuaian informasi yang diterima. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan pajak, termasuk melalui digitalisasi dan penyederhanaan prosedur, sangat penting untuk mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban mereka.

Selain faktor individu dan pelayanan, kondisi ekonomi juga memiliki pengaruh terhadap kepatuhan pajak. Ketika masyarakat menghadapi kesulitan ekonomi, seperti tingginya biaya hidup atau penurunan pendapatan, mereka mungkin akan memprioritaskan pengeluaran lainnya dan menunda pembayaran pajak kendaraan. Dalam situasi seperti ini, pemberian insentif atau keringanan pajak dapat menjadi solusi untuk mendorong wajib pajak agar tetap memenuhi kewajiban mereka meskipun kondisi ekonomi tidak mendukung. Pendekatan ini

akan membantu wajib pajak yang berada dalam kesulitan finansial untuk tidak merasa terbebani oleh pajak yang harus dibayar.

Studi kasus di PPSU Kelurahan Ceger membuktikan adanya variasi pada tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sebagian masyarakat patuh untuk menuntaskan pajak kendaraan sesuai waktu yang telah ditentukan sementara yang lain mengalami keterlambatan atau bahkan tidak membayar sama sekali. Hal ini menunjukkan bahwa ada indikator tertentu yang mendorong perbedaan tingkat kepatuhan wajib pajak di daerah tersebut. Melalui pemahaman elemen ini secara lebih mendalam, sehingga dapat dirumuskan skema yang optimal guna meningkatkan tingkat kepatuhan pajak di kalangan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus PPSU Kelurahan Ceger).” Penelitian ini difokuskan pada analisis mengenai kesadaran, pengetahuan, dan pelayanan pajak berimplikasi pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sebagai tambahan, penelitian ini mencakup rekomendasi strategis yang dapat diterapkan oleh instansi terkait guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Beberapa strategi yang dapat dipertimbangkan dalam meningkatkan kepatuhan pajak antara lain peningkatan edukasi perpajakan melalui sosialisasi yang lebih masif, optimalisasi layanan pajak berbasis digital guna memberikan kemudahan akses bagi wajib pajak, penyederhanaan prosedur pembayaran pajak agar lebih cepat dan praktis, serta pemberian insentif atau keringanan pajak bagi kelompok masyarakat tertentu yang mengalami kesulitan ekonomi agar tetap

dapat memenuhi kewajibannya tanpa merasa terbebani.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Merujuk pada pembahasan latar belakang sebelumnya, penelitian ini difokuskan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada PPSU Kelurahan Ceger?
2. Bagaimana pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada PPSU Kelurahan Ceger?
3. Bagaimana pengaruh pelayanan pajak berpengaruh kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada PPSU Kelurahan Ceger?
4. Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan pelayanan pajak berpengaruh kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada PPSU Kelurahan Ceger?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada pertanyaan-pertanyaan yang diformulasikan diatas, Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengkaji dampak kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Mengkaji dampak pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Mengkaji dampak pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
4. Mengkaji dampak kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan

pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Hasil studi ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. **Manfaat Teoritis**

Secara teori, kajian ini ditujukan untuk memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai komponen penentu kepatuhan wajib pajak, utamanya pada wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini juga dapat memperkaya referensi dalam kajian kepatuhan pajak, serta memberikan kajian yang lebih intensif terkait hubungan antara kesadaran, pengetahuan, dan pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. **Manfaat Praktis**

a. **Bagi Pembaca**

1. **Pemahaman yang lebih baik:** Pembaca, khususnya Mahasiswa UNJ, akan wawasan menyeluruh tentang komponen yang berimplikasi terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Fenomena ini kelak membantu mereka untuk lebih mendalami isu-isu perpajakan dan kepatuhan pajak.
2. **Peningkatan kesadaran:** Penelitian ini dapat meningkatkan kesadaran pembaca tentang pentingnya kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan pelayanan pajak dalam konteks kepatuhan wajib pajak. Ini bisa membantu pembaca menjadi wajib pajak yang lebih sadar dan patuh.

b. **Bagi Peneliti**

1. Pengembangan pengetahuan: Peneliti dapat mengembangkan pengetahuan mereka tentang komponen yang berkontribusi terhadap perilaku patuh wajib pajak kendaraan bermotor, khususnya dalam konteks PPSU kelurahan ceger. Penelitian ini dapat menjadi landasan untuk penelitian lebih lanjut dalam bidang perpajakan.

2. Kontribusi ilmiah: Studi ini dapat memberikan dampak ilmiah rangka memahami keterkaitan antara kesadaran, pengetahuan, pelayanan, dan kepatuhan wajib pajak. Temuan penelitian memungkinkan menjadi referensi bagi peneliti lain yang tertarik pada bidang ini.

c. Bagi Universitas

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi sumbangan ilmu dan wawasan yang berguna serta menambah koleksi berupa bahan Pustaka bagi mahasiswa Universitas Negeri Jakarta.

Intelligentia - Dignitas