

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak dipahami sebagai bentuk kontribusi wajib yang secara yuridis dibebankan oleh negara kepada individu maupun entitas korporat berdasarkan landasan perundang-undangan yang berlaku. Meskipun tidak memberikan timbal balik langsung kepada pihak pembayar, pajak berfungsi sebagai instrumen vital dalam menopang pembiayaan kebutuhan publik. Dalam struktur perpajakan nasional Indonesia, sistem ini terbagi ke dalam dua ranah utama, yakni Pajak Pusat dan Pajak Daerah. Salah satu manifestasi dari Pajak Daerah adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), yang dipungut dari masyarakat sebagai bentuk partisipasi fiskal dan dikelola oleh Badan Pendapatan Daerah melalui koordinasi operasional bersama di bawah naungan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) (Kamilia et al., 2024).

Tren eskalatif dalam kepemilikan kendaraan bermotor yang berlangsung secara tahunan mencerminkan dinamika sosial-ekonomi masyarakat yang kian mengandalkan moda transportasi pribadi sebagai sarana mobilitas utama. Fenomena ini secara simultan membuka ruang strategis bagi pemerintah daerah untuk memaksimalkan potensi pendapatan fiskal melalui optimalisasi pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), mengingat kendaraan telah bertransformasi menjadi kebutuhan esensial dalam menunjang aktivitas domestik maupun produktif masyarakat. Dengan demikian, pemerintah daerah dapat memaksimalkan potensi tersebut guna mendorong pertumbuhan pendapatan dari sektor perpajakan, khususnya dalam rangka menambah tingkat kontribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui pemungutan pajak dari para pemilik kendaraan.

Kepatuhan terhadap kewajiban pajak kendaraan bermotor memegang peranan yang sangat penting dalam mendukung penerimaan daerah yang berasal dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Seperti yang dinyatakan dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) provinsi. Oleh karena itu, tingkat kepatuhan terhadap kewajiban

pajak kendaraan bermotor sangat efektif untuk mendukung penerimaan PAD provinsi (Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan, 2009).

Tingkat kepatuhan yang tinggi juga mencerminkan kesadaran dan partisipasi aktif masyarakat dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Menurut Supardi & Siti Aisyah, (2023), Kepatuhan pajak menunjukkan hubungan yang positif antara masyarakat sebagai wajib pajak dan pemerintah sebagai otoritas fiskal. Dalam hal kendaraan bermotor, kepatuhan menunjukkan betapa sadarnya pemilik kendaraan terhadap kewajibannya sebagai warga negara. Kepatuhan ini berdampak pada penerimaan fiskal dan menunjukkan seberapa baik pemerintah membuat orang sadar pajak. Sebaliknya, tingkat kepatuhan yang rendah akan berdampak buruk pada banyak hal, seperti penurunan penerimaan daerah, peningkatan piutang pajak, dan penurunan kualitas layanan publik karena keterbatasan anggaran. Menurut Oktariyana et al., (2023) ketidakpatuhan pajak, termasuk dalam industri kendaraan bermotor, dapat menyebabkan ketidakadilan fiskal dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Selain itu, tingginya tunggakan pajak kendaraan berpotensi mengganggu sistem administrasi kendaraan, membahayakan keselamatan lalu lintas dan sistem pengelolaan data kendaraan di seluruh negeri.

Realisasi penerimaan pajak dalam suatu daerah dapat ditingkatkan dengan cara meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Tingginya penerimaan pajak suatu negara sering kali dikaitkan dengan meningkatnya kepatuhan dari para wajib pajak (Jonas & Murtanto, 2023). Fenomena ketika entitas perseorangan maupun badan usaha menjalankan keseluruhan kewajiban perpajakannya secara konsisten dan selaras dengan norma-norma hukum fiskal yang berlaku dikenal sebagai manifestasi dari kepatuhan pajak (Hapsari, 2024). Secara konseptual, kepatuhan merepresentasikan sikap legawa untuk tunduk, taat, dan selaras terhadap kerangka regulasi yang ditetapkan. Dalam konteks perpajakan, hal ini meliputi ketaatan dalam menjalankan seluruh hak dan kewajiban fiskal sebagaimana digariskan dalam perangkat hukum perpajakan yang sah (Setiadi & Wulandari, 2023).

Tabel 1. 1 Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Depok Periode 2018 – 2023

No	Tahun	KBM	Bayar	Rasio Kepatuhan
1	2018	785.598	484.023	61,61%
2	2019	796.513	504.139	63,29%
3	2020	761.042	445.297	58,51%
4	2021	750.558	443.777	59,13%
5	2022	758.493	461.386	60,83%
6	2023	786.269	496.686	63,17%

Sumber: Bapenda Provinsi Jawa Barat

Rasio kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Depok masih menunjukkan capaian yang jauh dari target ideal mencapai 100%, sebagaimana yang diharapkan dalam optimalisasi penerimaan pajak daerah. Berdasarkan data dari Bapenda Provinsi Jawa Barat, tingkat kepatuhan pada tahun 2023 tercatat sebesar 63,17% berarti lebih dari sepertiga wajib pajak belum menjalankan kewajiban pembayaran pajaknya. Fakta ini menunjukkan bahwa mayoritas pemilik kendaraan bermotor di Kota Depok belum sepenuhnya patuh terhadap kewajiban perpajakan yang berlaku. Ketimpangan antara jumlah objek pajak yang terdaftar dengan yang membayar menunjukkan bahwa pencapaian tingkat kepatuhan masih menjadi tantangan serius dalam pengelolaan pajak daerah. Tingkat kepatuhan yang belum mendekati angka ideal tersebut menjadi indikator bahwa kebijakan dan sistem pemungutan pajak yang ada saat ini belum cukup efektif dalam mendorong partisipasi wajib pajak. Kondisi ini menegaskan perlunya evaluasi menyeluruh terhadap pendekatan yang digunakan, baik dalam aspek administrasi, pelayanan, maupun sosialisasi kepada masyarakat. Tanpa adanya peningkatan kepatuhan secara signifikan, target penerimaan pajak daerah tidak akan tercapai secara optimal, dan potensi fiskal dari sektor kendaraan bermotor akan terus terhambat oleh tingkat kepatuhan yang belum memadai.

Pelayanan pajak yang efektif dan berkualitas memegang peranan sentral dalam mendorong derajat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pelayanan wajib pajak seperti kecepatan, ketepatan, dan kemudahan proses, bersama dengan sikap petugas pajak, menciptakan persepsi bahwasanya pajak adalah bagian

penting dari sistem administrasi pajak. Menurut Sugiyani & Ningsih, (2023), Superioritas mutu layanan publik bukan sekadar menyederhanakan transaksi administratif, tetapi juga menjadi katalis dalam membentuk persepsi keadilan bagi wajib pajak, yang pada gilirannya melahirkan loyalitas fiskal. Dalam lanskap Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), pelayanan yang efisien dan berintegritas tak hanya mempercepat alur pembayaran, tetapi juga menanamkan keyakinan kolektif terhadap kredibilitas institusi pemungut pajak. Resonansi kepercayaan ini, bila terakumulasi, bertransformasi menjadi intensifikasi penerimaan negara yang lebih berkelanjutan (Pemerintah daerah).

Pelayanan pajak yang cepat dan jelas mendorong masyarakat untuk menjadi lebih sadar tentang kewajiban pajaknya. Ardina & Husni, (2024) menggarisbawahi bahwasanya kualitas layanan publik bukan sekadar pelengkap birokrasi, melainkan fondasi relasional yang menyatukan negara dan warga fiskalnya dalam ikatan fungsional yang harmonis. Pelayanan yang tanggap dan profesional mampu meredam gejolak keluhan, menihilkan kesalahan prosedural, dan menginjeksi semangat kepatuhan dalam urusan perpajakan. Dalam konteks Pajak Kendaraan Bermotor, perbaikan pelayanan bukan sekadar kebutuhan administratif, melainkan imperatif strategis untuk mengakselerasi kesadaran fiskal masyarakat dan menggenjot efektivitas pemungutan pajak daerah secara berkelanjutan.

Kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) memainkan peran strategis sebagai katalisator utama dalam optimalisasi arus masuk Pendapatan Asli Daerah (PAD). Kesadaran wajib pajak akan kontribusinya terhadap pembangunan daerah tercermin dalam dukungan mereka terhadap peningkatan layanan publik, penguatan sektor sosial, serta pengembangan infrastruktur lainnya. Menurut Supardi & Siti Aisyah, (2023) kesadaran pajak akan mendorong perilaku patuh secara sukarela tanpa bergantung pada mekanisme penegakan sanksi. Akibatnya, kesadaran pajak mempunyai kedudukan yang sangat krusial guna menambah tingkat kepatuhan pajak yang berkelanjutan dan konsisten.

Kesadaran wajib pajak tidak sekadar berdampak pada individu, melainkan juga berperan dalam membangun kultur kolektif masyarakat yang mendukung

kepatuhan pajak. Menurut Widiowati & Elisabeth, (2023), pendidikan perpajakan dan intensifikasi sosialisasi menjadi instrumen strategis dalam membentuk dan meningkatkan kesadaran tersebut. Peningkatan kesadaran diharapkan dapat menekan angka tunggakan pajak kendaraan bermotor, memperkuat stabilitas penerimaan daerah, serta memperlancar pelaksanaan fungsi-fungsi pelayanan publik. Oleh karena itu, penguatan kesadaran wajib pajak menjadi agenda prioritas dalam pengelolaan pajak daerah yang efektif dan berorientasi pada keberlanjutan pembangunan.

Otoritas fiskal mengambil salah satu langkah taktis dalam rangka merangsang peningkatan pendapatan pajak ialah dengan menerapkan skema insentif perpajakan. Kebijakan ini dirancang sebagai stimulus perilaku fiskal, yang bertujuan untuk membangkitkan kedisiplinan fiskal di kalangan wajib pajak (Nik Amah et al., 2023). Dalam ranah Pajak Kendaraan Bermotor, strategi ini tercermin dalam bentuk program-program seperti pemutihan kewajiban pajak, reduksi nilai pokok, hingga penghapusan sanksi administratif. Upaya tersebut dimaksudkan sebagai pendorong agar wajib pajak melaksanakan kewajiban fiskalnya secara lebih terstruktur. Sebagaimana diuraikan oleh Novianti Syarif et al., (2023), pemberian insentif semacam ini juga memiliki kedudukan dalam merekonstruksi persepsi wajib pajak terhadap keadilan sistem perpajakan dan memperkuat intensi mereka untuk patuh secara temporal terhadap kewajiban pembayaran. Dalam konteks Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), insentif menjadi instrumen penting untuk menarik kembali wajib pajak yang sebelumnya menunggak, sekaligus membangun loyalitas dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah sebagai pengelola pajak.

Selain berfungsi sebagai daya tarik finansial, insentif perpajakan juga berperan dalam memperkuat kesadaran dan budaya kepatuhan jangka panjang. Dengan adanya program-program insentif, pemerintah memberikan sinyal positif bahwasanya kewajiban pajak dapat dikelola secara manusiawi dan adaptif terhadap kondisi sosial ekonomi masyarakat. Nik Amah et al., (2023) menyatakan Implementasi insentif yang terarah dan strategi untuk menurunkan resistensi terhadap kewajiban perpajakan terbukti berkontribusi signifikan terhadap peningkatan moral fiskal masyarakat. Oleh karena itu, pemberian insentif

perpajakan terhadap wajib pajak kendaraan bermotor tidak hanya penting untuk mengoptimalkan penerimaan jangka pendek, tetapi juga strategis dalam membentuk perilaku patuh yang berkelanjutan demi mendukung stabilitas fiskal daerah.

Temuan dari berbagai riset sebelumnya menegaskan peran pelayanan pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian oleh AR et al., (2020) menunjukkan bahwasanya pelayanan pajak dapat mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan sejalan turut disampaikan oleh Putri et al., (2024) serta Pratami et al., (2024), yang mengkonfirmasi bahwa kualitas layanan perpajakan memiliki daya dorong positif terhadap tingkat kepatuhan fiskal, terlebih saat dimediasi oleh keberadaan insentif pajak yang memperkuat korelasi tersebut. Namun demikian, penelitian empirik ini mendapat sanggahan dari Hapsari, (2024), yang mengindikasikan bahwa dimensi kualitas pelayanan belum mampu menjangkau signal pengaruh terhadap kepatuhan fiskal, sehingga menimbulkan pemahaman baru dalam khazanah riset perpajakan.

Terdapat perbedaan pendapat dalam berbagai penelitian mengenai kesadaran fiskal individu memainkan peran penting dalam memajukan kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan. Penelitian oleh Jafar, (2023) menegaskan bahwa kesadaran pajak memberikan implikasi positif pada kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Temuan serupa juga diungkapkan dalam studi oleh Aprilia et al., (2023) yang meneliti perilaku wajib pajak kendaraan bermotor, serta dalam penelitian yang dilakukan oleh Hendika & Syaiful, (2024). Berbeda dengan temuan sebelumnya, penelitian oleh Pratami et al., (2024) menunjukkan bahwa kesadaran fiskal tidak secara signifikan memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Temuan yang identik juga diperoleh dalam penelitian Budiarti, (2024), yang memberikan temuan bahwa kesadaran pajak tidak berdampak, dan justru faktor lain seperti sanksi perpajakan yang lebih dominan memengaruhi kepatuhan.

Pada ranah Pajak Kendaraan Bermotor, insentif sebagai variabel moderasi diberikan dalam bentuk penghapusan denda keterlambatan, yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Eksplorasi kajian yang dilaksanakan oleh Syarif et al., (2023) mendukung efektivitas kebijakan ini, dengan menunjukkan

bahwasanyasannya insentif pajak kendaraan bermotor memberikan implikasi terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini bertolak belakang dengan Wulandari & Setyo, (2022) menunjukkan temuan yang kontras, yang menegaskan bahwasanyasannya insentif pajak kendaraan bermotor tidak memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya, *research gap* penelitian ini disajikan lebih sederhana pada tabel berikut.

Tabel 1. 2 Research GAP

Research Gap	Hasil	Peneliti
Terdapat perbedaan dalam hasil penelitian untuk dampak pelayanan pajak (X1) pada Kepatuhan Pajak(Hapsari, 2024)	Berpengaruh Positif	AR et al., (2020), Putri et al., (2024), dan Pratami et al., (2024)
	Tidak Berpengaruh	Hapsari, (2024), dan Hidayat & Maulana, (2022)
Terdapat perbedaan dalam hasil penelitian untuk dampak kesadaran wajib pajak (X2) pada Kepatuhan Pajak	Berpengaruh Positif	Jafar, (2023), Aprilia et al., (2023), dan Hendika & Syaiful, (2024)
	Tidak Berpengaruh	Pratami et al., (2024), dan Budiarti, (2024)

Sumber: Data diolah oleh penulis (2025)

Tabel sebelumnya, memperlihatkan adanya ketidakkonsistenan temuan dari berbagai studi terdahulu terkait pengaruh pelayanan perpajakan dan tingkat kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Dengan demikian, penelitian ini dimaksudkan untuk menelusuri kembali sejauh mana peran pelayanan perpajakan dan tingkat kesadaran wajib pajak dalam memengaruhi kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan pada sektor kendaraan bermotor.

Sebagai bentuk pengembangan dari studi-studi sebelumnya, riset ini turut mengintegrasikan insentif pajak sebagai variabel moderasi guna mengeksplorasi potensi pengaruhnya dalam memperkuat hubungan antar variabel yang diteliti. Insentif pajak diposisikan sebagai faktor yang mampu memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel independen dan kepatuhan wajib pajak. Variabel ini dipilih dengan pertimbangan bahwa insentif pajak yang tepat dapat mempercepat dan mempermudah proses pemenuhan kewajiban perpajakan oleh

wajib pajak. Sebaliknya, jika pelayanan perpajakan tidak optimal, maka potensi pengaruh positif dari faktor-faktor lain terhadap kepatuhan pajak bisa saja tidak tercapai secara maksimal.

Merujuk pada konstruksi argumentatif di atas, penulis memiliki ketertarikan untuk melakukan eksplorasi penelitian terkait **“Pengaruh Pelayanan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Insentif Perpajakan sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada Samsat Kota Depok)”**.

B. Rumusan Masalah

Beranjak dari konstruksi permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, penulis mengekstraksi pokok persoalan yang akan menjadi episentrum dari keseluruhan proses investigasi ilmiah ini, di antaranya:

- a. Apakah Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak membayar PKB?
- b. Apakah Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak membayar PKB?
- c. Apakah Insentif Pajak mampu memoderasi Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar PKB?
- d. Apakah Insentif Pajak mampu memoderasi Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar PKB?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian

Selaras dengan perumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, arah utama dari penelitian ini diarahkan untuk menggapai sasaran-sasaran ilmiah sebagaimana dirinci pada bagian berikut ini:

- a. Untuk mendapatkan bukti empiris dan menganalisis pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak membayar PKB.
- b. Untuk menganalisis pengaruh Kesadaran wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak membayar PKB.

- c. Untuk menganalisis pengaruh Insentif Pajak memoderasi Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar PKB.
- d. Untuk menganalisis pengaruh Insentif Pajak memoderasi Kesadaran Waji Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar PKB.

2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

Temuan penelitian memiliki potensi untuk mampu memberikan kontribusi positif terhadap perkembangan ekonomi, khususnya dalam hal Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), serta menambah wawasan masyarakat sebagai wajib pajak. Selain itu, penelitian berpotensi menjadi landasan fundamental bagi studi-studi selanjutnya yang lebih mendalam mengenai kepatuhan dan kesadaran pajak di masa depan.

Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis yang signifikan bagi pengembangan kepustakaan di Universitas Nasional, khususnya dalam bidang perpajakan daerah dan perilaku wajib pajak. Melalui analisis dampak pelayanan pajak dan tingkat kesadaran wajib pajak terhadap ketaatan dalam pemenuhan kewajiban Pajak Kendaraan Bermotor, serta dengan menjadikan insentif perpajakan sebagai variabel moderasi, kajian ini berkontribusi dalam memperluas khazanah literatur akademik terkait dinamika model perilaku kepatuhan pajak. Temuan dari kajian ini mampu dijadikan landasan teoritis bagi mahasiswa, dosen, dan peneliti di lingkungan Universitas Nasional dalam memahami interaksi antara faktor pelayanan publik, psikologis, dan kebijakan fiskal dalam memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

b. Kegunaan Praktis

1). Bagi wajib pajak kendaraan Bermotor

Eksplorasi penelitian ini memiliki potensi guna menyediakan manfaat kepada wajib pajak kendaraan bermotor dalam memahami elemen-elemen yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, seperti kualitas pelayanan pajak dan tingkat kesadaran individu terhadap kewajiban perpajakan. Penelitian ini menunjukkan bahwasanya, dengan menganalisis insentif perpajakan sebagai variabel moderasi, kebijakan insentif, seperti

penghapusan denda atau diskon pajak, dapat mengoptimalkan korelasi antara pelayanan dan kesadaran terhadap kepatuhan. Hal ini memberi dukungan kepada wajib pajak agar lebih aktif dan tepat waktu dalam memenuhi kewajiban pajaknya karena merasa diberi kemudahan dan penghargaan atas kepatuhannya.

2). Bagi Petugas atau Aparat Pajak

Penelitian ini memberikan gambaran empiris yang dapat digunakan oleh fiskus untuk mengevaluasi efektivitas strategi pelayanan dan edukasi perpajakan yang telah dijalankan. Dengan memahami bahwasanya pelayanan pajak dan kesadaran wajib pajak memberikan implikasi terhadap tingkat kepatuhan, fiskus dapat merancang pendekatan yang lebih tepat sasaran, baik dalam bentuk peningkatan kualitas layanan publik maupun kegiatan sosialisasi yang mampu meningkatkan pemahaman wajib pajak secara menyeluruh. Hal ini dapat memudahkan aparat dalam mengevaluasi hasil penerapan strategi pelayanan dan edukasi agar lebih efektif.

3). Bagi Masyarakat

Penelitian ini memberikan edukasi dan pemahaman kepada masyarakat mengenai pentingnya kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor sebagai bentuk partisipasi dalam pembangunan dan pelayanan publik. Mengetahui bahwasanya faktor seperti tingkat pelayanan pajak dan tingkat kesadaran individu berpengaruh terhadap kepatuhan, mendorong masyarakat untuk lebih memahami hak dan kewajiban perpajakannya serta keuntungan dari kepatuhan. Hal ini dapat mendorong rasa tanggung jawab bagi Masyarakat umum terutama wajib pajak akan kepatuhan wajib pajak pada pajak kendaraan bermotor.

4). Bagi pihak regulator

Penelitian ini menyajikan data serta analisis empiris terkait faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan terhadap pajak kendaraan bermotor. Dengan mengetahui bahwasanya tingkat pelayanan dan kesadaran wajib pajak mempengaruhi kepatuhan, regulator dapat membuat kebijakan perpajakan yang lebih tepat sasaran daripada hanya menggunakan represif atau administratif, tetapi juga memperkuat sisi edukatif dan pelayanan publik. Dengan demikian pihak regulator dapat meningkatkan rasio kepatuhan wajib pajak terutama pada sektor kendaraan bermotor.

