

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pajak merupakan instrumen utama dalam menopang pembangunan nasional serta pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan. Dalam konteks desentralisasi fiskal, pajak daerah berperan sebagai indikator kemandirian daerah dalam mengelola sumber daya keuangan secara mandiri. Selain sebagai sumber penerimaan, pajak daerah juga berfungsi sebagai instrumen kebijakan yang mendorong pertumbuhan ekonomi lokal. Oleh karena itu, optimalisasi penerimaan pajak daerah menjadi isu strategis dalam tata kelola keuangan publik (Mardiasmo, 2018; Kementerian Keuangan, 2022).

Dalam perspektif administrasi publik, kepatuhan wajib pajak merupakan faktor kunci keberhasilan sistem perpajakann. Kepatuhan dipengaruhi tidak hanya oleh regulasi, tetapi juga oleh faktor perilaku, persepsi, serta kualitas interaksi antara wajib pajak dan pemerintah. Studi empiris menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan pajak di Indonesia masih relatif rendah dan fluktuatif. Direktorat Jenderal Pajak (2023) melaporkan bahwa rasio kepatuhan formal berada pada kisaran 52,9%–60%, yang mencerminkan adanya kesenjangan antara potensi dan realisasi penerimaan. Hal ini menegaskan pentingnya pendekatan multidimensional dalam memahami perilaku kepatuhan wajib pajak, sebagaimana juga dikemukakan oleh Rahayu (2017).

Perkembangan literatur menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh faktor ekonomi dan non-ekonomi. Kirchler et al. (2014) melalui *slippery slope framework* menjelaskan bahwa kepatuhan terbentuk dari keseimbangan antara kekuatan otoritas (*power*) dan kepercayaan (*trust*). Gangl et al. (2015) menegaskan bahwa pendekatan berbasis pelayanan lebih efektif dalam meningkatkan *voluntary compliance*. Dalam konteks Indonesia, Wardani dan Wati (2021) menemukan bahwa kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakann berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Meskipun demikian, penerapan kerangka tersebut pada pajak daerah, khususnya di tingkat operasional UPTD, masih memerlukan pembuktian empiris yang lebih spesifik.

Sebagai salah satu komponen utama PAD, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) memiliki kontribusi signifikan terhadap penerimaan daerah. Namun, kondisi empiris di UPTD Penda

Binjai menunjukkan adanya ketidakstabilan realisasi penerimaan PKB selama periode 2021–2025, sebagaimana disajikan pada Tabel 1.1 berikut:

**1.1 Tabel Persentase Realisasi PKB UPTD Penda Binjai Tahun 2021–2025**

Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Capaian (%)
2021	72.603.944.723	76.638.376.626	100,03%
2022	79.128.621.225	97.289.770.397	113,90%
2023	97.628.670.681	81.986.457.581	83,98%
2024	96.548.291.263	87.254.255.913	90,37%
2025	59.978.105.713	51.112.070.532	85,22%

Sumber :  
Kantor

SAMSAT Binjai

Data tersebut menunjukkan fluktuasi signifikan, dengan capaian tertinggi pada tahun 2022 (113,90%) dan penurunan tajam pada tahun 2023 (83,98%). Kondisi tersebut mengindikasikan adanya ketidakstabilan dalam tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penurunan tersebut diduga berkaitan dengan faktor perilaku wajib pajak, efektivitas kebijakan, serta kualitas pelayanan yang belum optimal. Temuan ini sejalan dengan Nugroho dan Zulaikha (2020) yang menekankan pentingnya edukasi, pelayanan, dan penegakan hukum dalam meningkatkan kepatuhan.

Promosi perpajakann menjadi salah satu faktor yang berperan dalam membentuk kepatuhan wajib pajak. Dalam perspektif pemasaran sosial, promosi berfungsi sebagai sarana edukasi sekaligus pembentukan perilaku. Alm et al. (2017) menunjukkan bahwa edukasi perpajakann dapat meningkatkan tax morale dan kepatuhan sukarela. Namun, pada level daerah, efektivitas promosi sering terkendala oleh keterbatasan jangkauan informasi dan rendahnya literasi perpajakann masyarakat (Sari & Susanti, 2022). Di sisi lain, sanksi perpajakann merupakan instrumen penting dalam menciptakan kepatuhan melalui pendekatan penegakan hukum. Namun, penerapan sanksi yang tidak konsisten seringkali belum mampu

menciptakan kepatuhan yang berkelanjutan. Hal ini mengindikasikan bahwa pendekatan berbasis sanksi cenderung menghasilkan *enforced compliance*, bukan *voluntary compliance*.

Dalam konteks ini, kualitas pelayanan publik menjadi faktor penting yang berpotensi memediasi hubungan antara promosi dan sanksi terhadap kepatuhan. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan wajib pajak, yang pada akhirnya mendorong kepatuhan sukarela. OECD (2021) menegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan kunci dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Temuan ini juga didukung oleh Putri dan Nugraha (2022) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Meskipun berbagai penelitian telah dilakukan, sebagian besar masih berfokus pada pengaruh langsung promosi dan sanksi terhadap kepatuhan. Pendekatan tersebut belum sepenuhnya mampu menjelaskan mekanisme hubungan kausal antarvariabel secara komprehensif. Selain itu, hasil penelitian sebelumnya menunjukkan inkonsistensi, khususnya terkait efektivitas sanksi dan promosi. Lebih lanjut, penelitian yang mengkaji kualitas pelayanan sebagai variabel mediasi dalam konteks pajak daerah, terutama pada tingkat UPTD, masih sangat terbatas. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang memerlukan pendekatan yang lebih integratif.

Urgensi penelitian ini semakin kuat mengingat pentingnya stabilitas penerimaan pajak daerah dalam mendukung pembangunan dan menjaga kepercayaan publik. Ketidakstabilan penerimaan PKB berpotensi mengganggu kinerja fiskal daerah serta efektivitas kebijakan publik. Oleh karena itu, diperlukan kajian empiris yang mampu menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak secara lebih komprehensif.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh promosi dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan mempertimbangkan kualitas pelayanan sebagai variabel mediasi pada UPTD Penda Binjai. Penelitian ini diharapkan tidak hanya memperkaya literatur di bidang perpajakan daerah, tetapi juga memberikan kontribusi praktis dalam perumusan kebijakan berbasis bukti guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Secara khusus, penelitian ini menawarkan kebaruan (*novelty*) dengan menguji peran kualitas pelayanan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara promosi dan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak pada konteks pajak daerah di tingkat operasional UPTD, yang

masih relatif terbatas dalam kajian empiris sebelumnya. Dengan demikian, Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi konseptual dan empiris dalam menjelaskan mekanisme pembentukan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor melalui pendekatan integratif antara faktor institusional dan kualitas pelayanan publik.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPTD Penda Binjai masih belum stabil, yang ditunjukkan oleh fluktuasi realisasi penerimaan PKB dari tahun ke tahun.
2. Efektivitas promosi perpajakann dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak masih belum optimal.
3. Penerapan sanksi perpajakann belum sepenuhnya mampu menciptakan efek jera dan meningkatkan kepatuhan secara konsisten.
4. Kualitas pelayanan publik dalam bidang perpajakann diduga belum maksimal dalam mendorong kepatuhan wajib pajak.
5. Belum jelasnya peran kualitas pelayanan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara promosi dan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar penelitian lebih terarah dan tidak meluas, maka penelitian ini dibatasi pada:

1. Penelitian difokuskan pada wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di UPTD Penda Binjai.
2. Variabel independen yang diteliti adalah promosi perpajakann dan sanksi perpajakann.
3. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
4. Variabel mediasi yang digunakan adalah kualitas pelayanan.
5. Data yang digunakan terbatas pada periode tertentu serta berdasarkan persepsi responden melalui instrumen penelitian (kuesioner).