

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah negara hukum berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang 1945, yang memiliki tujuan untuk mewujudkan tata kehidupan negara yang adil dan sejahtera, serta menjamin kedudukan hukum yang sama bagi semua warga masyarakat. Selain itu, Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang berkeinginan untuk mensejahterakan kehidupan rakyatnya dengan cara melakukan upaya pembangunan nasional. Upaya yang dilakukan pemerintah Indonesia yaitu dengan cara menggali sumber dana dari sektor pajak (Rusmiyani dan Supadmi, 2017).

Pajak merupakan sumber utama penerimaan terbesar dalam melaksanakan tanggung jawab negara, khususnya dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Semua pemasukan negara yang berasal dari sektor pajak hasilnya akan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum negara dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan yang bertujuan untuk mengatasi masalah sosial, meningkatkan kesejahteraan rakyat, dan memakmurkan rakyat (Ilhamsyah,dkk, 2016).

Pemerintah terus melakukan berbagai upaya dalam menggali penerimaan pajak baik dari aspek kebijakan maupun aspek sistem dan aspek administrasi perpajakan. Alasan pemerintah melakukan upaya tersebut agar semua potensi dari pajak dapat dilakukan dengan baik dan tidak luput dari pengawasan pemerintah. Berdasarkan lembaga pemungutan, pajak di bagi menjadi 2 (dua) jenis yaitu pajak

pusat dan pajak daerah. Pajak pusat dipungut oleh pemerintah pusat yang pemungutannya dilakukan oleh pemerintah pusat atau kantor pelayanan pajak. Sedangkan pajak daerah dipungut serta dikelola oleh Pemerintah Daerah Pajak daerah dijadikan sebagai salah satu indikator penerimaan pajak secara mandiri sehingga akan menjadi sumber pendanaan bagi pemerintah daerah dalam pembangunan daerahnya (Barus, 2016).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menyebutkan bahwa jenis pajak daerah khususnya pajak provinsi terdiri dari lima jenis pajak, antara lain: Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan dan Pajak Rokok. Pajak daerah menyumbang jumlah dana yang cukup besar bagi pendapatan asli daerah. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu jenis penerimaan pajak daerah yang memberikan kontribusi cukup besar dalam melakukan pembiayaan pembangunan daerah provinsi (Rusmiyani dan Supadmi, 2017).

Kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak kendaraan bermotor masih cukup rendah dalam membayar pajak daerah. Tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) di Jawa Tengah dinilai belum optimal. Tingkat kepatuhan masih di angka 68 persen artinya dari 100 orang, masih ada 32 orang yang tidak membayar pajak (tribunjogja.com, 2018).

Pemerintah menghimbau kepada masyarakat, untuk segera menyelesaikan tunggakan pajaknya, pasalnya program pemutihan pajak kendaraan bermotor (PKB) dan balik nama segera berakhir. Kepala UPPD Kabupaten Pati,

Hanindyatama menjelaskan, pihaknya terus berupaya semaksimal mungkin untuk melakukan kerjasama dengan seluruh pihak untuk mensosialisasikan program pemutihan ini. “Kesadaran masyarakat tentang wajib pajak masih rendah, padahal pemasukan pajak akan kembali untuk pembangunan daerah sendiri,” ujarnya. Oleh karena itu, pihaknya terus melakukan sosialisasi bagi masyarakat di Kabupaten Pati tentang pentingnya ketertiban dalam pembayaran kewajiban pajak sebagai pendapatan daerah. Hal ini dibuktikan dengan beban pajak kendaraan bermotor yang menunggak pada periode 2017 di Kabupaten Pati mencapai puluhan miliar rupiah (PatiNews.Com, 2017).

Ketidakpatuhan ini dapat dilihat dari adanya penurunan jumlah wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor dan adanya peningkatan jumlah tunggakan pajak kendaraan bermotor pada Samsat Pati. Pada Tabel 1.1 disajikan data jumlah wajib pajak dan data jumlah tunggakan pajak kendaraan bermotor pada Samsat Pati periode 2015-2017.

Tabel 1.1

Jumlah Wajib Pajak dan Jumlah Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Pati periode 2015-2017

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Jumlah Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor
2015	246.898	Rp 14.919.201.574
2016	244.243	Rp 19.268.517.353
2017	236.233	Rp 21.196.875.839

Sumber: Kantor UPPD dan Samsat Pati

Berdasarkan data yang disajikan di atas, dari tahun 2015-2017 jumlah wajib pajak kendaraan bermotor mengalami penurunan. Dan untuk jumlah tunggakan PKB dari tahun 2015-2017 selalu mengalami peningkatan. Pada tahun

2015 jumlah wajib pajak kendaraan bermotor pada Samsat Pati berjumlah 246.898 orang dan jumlah tunggakan PKB sebesar Rp 14.919.201.574. Kemudian pada tahun 2016 jumlah wajib pajak kendaraan bermotor pada Samsat Pati mengalami penurunan, menjadi 244.243 orang, dan jumlah tunggakan PKB mengalami kenaikan, mencapai Rp 19.268.517.353. Dan pada tahun 2017 jumlah wajib pajak kendaraan bermotor pada Samsat Pati mengalami penurunan, menjadi 236.233, dan jumlah tunggakan PKB mengalami kenaikan, mencapai Rp 21.196.875.839 .

Terjadinya penurunan pada jumlah wajib pajak yang membayar PKB dan peningkatan pada jumlah tunggakan PKB tersebut mengindikasikan adanya faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Ketika faktor tersebut tidak tersedia pada layanan, maka wajib pajak memilih untuk mengabaikan kepatuhannya. Hal ini menjadi penting untuk dikaji dalam rangka optimalisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Pati.

Kepatuhan wajib pajak yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya dengan baik, sesuai dengan dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku (Ilhamsyah dkk., 2016). Kepatuhan wajib pajak merupakan kunci dari keseluruhan sistem perpajakan, yang artinya jika tingkat kepatuhan pajak tinggi maka tingkat penerimaan pajak akan tinggi pula, sehingga target dari penerimaan pajak akan terus tercapai dan mengalami peningkatan setiap tahunnya. Maka dari itu, kepatuhan wajib pajak perlu ditingkatkan (Wardani dan Rumiya: 2017).

Kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang memahami dan melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Nurlaela:2018). Kesadaran wajib pajak bisa dilihat dari keinginan dan kesungguhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajaknya yang ditunjukkan untuk pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak kendaraan bermotor (Cahyadi dan Jati:2016). Apabila wajib pajak sudah melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan benar maka dapat meningkatkan tingkat kepatuhan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Ilhamsyah, dkk (2016) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Chusaeri, dkk (2017) menunjukkan hasil bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kualitas pelayanan pajak juga bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Menurut *The American Society of Quality Control*, kualitas yaitu keseluruhan dari ciri-ciri dan karakteristik suatu produk atau jasa yang menyangkut kemampuan untuk memenuhi semua kebutuhan yang sudah ditentukan atau yang bersifat laten. Sedangkan pelayanan yaitu suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Kualitas pelayanan sebagai kemampuan organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan (Dhrama dan Suardana, 2014). Pada penelitian yang dilakukan oleh Yulianti dan Riskiani (2017) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak

berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Wulandari, dkk (2017) menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Dalam upaya untuk mengoptimalkan tingkat kepatuhan wajib pajak agar bisa terus mengalami peningkatan maka pihak samsat melakukan inovasi baru pada sistem pelayanan, karena peningkatan pelayanan publik merupakan hal yang harus dilakukan oleh pemerintah. Sistem pelayanan *drive thru* adalah salah satu cara pemerintah agar bisa meningkatkan kualitas pelayanan. Pada sistem samsat *drive thru* ini wajib pajak tidak membutuhkan waktu yang lama, karena pada sistem ini masyarakat tidak akan kesulitan mengantri di depan loket sehingga pajak kendaraan bermotor bisa diurus dengan cepat dan praktis (Wardani dan Rumiyatun: 2017). Pada penelitian yang dilakukan oleh Sihombing, dkk (2016) menunjukkan bahwa sistem samsat *drive thru* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, dan penelitian yang dilakukan Wardani dan Rumiyatun (2017) menunjukkan hasil yang sama sistem samsat *drive thru* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Untuk lebih meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sosialisasi perpajakan juga perlu dilakukan oleh pihak pemerintah. Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak untuk memberikan pengetahuan, informasi, dan pembinaan kepada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Pemerintah bisa

melakukan sosialisasi dengan cara melalui media komunikasi, baik media cetak seperti majalah, surat kabar, maupun media audio visual seperti televisi atau radio. Dengan adanya sosialisasi, masyarakat akan lebih mengerti dan menyadari pentingnya kepatuhan dalam membayar pajak (Cahyadi dan Jati, 2016). Pada penelitian yang dilakukan Dharma dan Suardana (2014) menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan penelitian yang dilakukan Barus (2016) menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Selain sosialisasi perpajakan, faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sanksi pajak. Sanksi pajak mempunyai peran penting dalam memberikan pembelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau dipatuhi (Cahyadi dan Jati, 2016). Menurut (Doran:2009) dalam penelitian (Rusmiyani dan Supadmi: 2017) mengatakan bahwa wajib pajak memenuhi kewajiban pajaknya untuk menghindari dari sanksi pajak. Wajib pajak harus bisa mengetahui sanksi-sanksi perpajakan dan mengetahui konsekuensi hukum dari yang boleh dilakukan serta yang tidak boleh dilakukan. Wajib pajak yang sengaja tidak mau melakukan kewajibannya maka pemerintah akan memberikan sanksi. Pada penelitian yang dilakukan oleh Rusmiyani dan Supadmi (2017) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh

Wardani dan Rumiyaun (2017) menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pada penelitian tentang kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor memang sudah banyak dilakukan oleh penelitian-penelitian sebelumnya. Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh Nurlaela (2018). Namun penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Adapun perbedaan yang pertama adalah penambahan variabel independen. Pada penelitian sebelumnya menggunakan dua variabel independen yaitu, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak, sedangkan pada penelitian ini telah ditambahkan tiga variabel independen yang pertama yaitu sistem samsat *drive thru* karena variabel ini adalah inovasi sistem baru pada pelayanan, dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Wardani dan Rumiyaun, 2017). Kedua yaitu sosialisasi perpajakan, karena variabel ini dapat memberikan informasi dan pengetahuan kepada wajib pajak yang masih kurang paham tentang pajak kendaraan bermotor, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Barus, 2016). Ketiga yaitu sanksi pajak, karena variabel ini dapat memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Wardani dan Rumiyaun, 2017).

Alasan penambahan ketiga variabel tersebut karena pada penelitian yang dilakukan oleh Nurlaela (2018) telah disarankan agar menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, salah satu

faktornya adalah Sistem Samsat *Drive Thru*, Sosialisasi Perpajakan, dan Sanksi Pajak. Dikarenakan seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa dengan adanya penambahan variabel Sistem Samsat *Drive Thru* yang terdapat pada penelitian (Wardani dan Rumiyatun, 2017), Sosialisasi Perpajakan yang terdapat pada penelitian Cahyadi dan Jati (2016), Barus (2016), Murdliatin dan Handayani (2015), Dharma dan Suardana (2014), Rusmiyani dan Supadmi (2017), dan Sanksi Pajak yang terdapat pada penelitian Wardani dan Rumiyatun (2017), Ilhamsyah, dkk (2016), Cahyadi dan Jati (2016), Rusmiyani dan Supadmi (2017), saya ingin mengembangkannya pada penelitian ini agar supaya penelitian tentang Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor lebih meningkat lagi dalam memberikan pendapatan bagi daerah. Perbedaan kedua, objek penelitian (Nurlaela,2018) dilakukan pada kantor Samsat Kabupaten Garut, sedangkan objek penelitian ini dilakukan pada kantor Samsat Kabupaten Pati.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SISTEM SAMSAT *DRIVE THRU*, SOSIALISASI PERPAJAKAN, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi empiris pada Samsat Pati)”**.

1.2 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Objek penelitian dilakukan di Samsat Pati
2. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
3. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, sistem samsat *drive thru*, sosialisasi perpajakan, dan sanksi pajak.

1.3 Perumusan Masalah

Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor masih cukup rendah dalam membayar pajak daerah. Ketidakpatuhan ini dapat diketahui dengan adanya penurunan jumlah wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor dan adanya peningkatan jumlah tunggakan pajak kendaraan bermotor pada Samsat Pati. Terjadinya penurunan pada jumlah wajib pajak kendaraan bermotor, dan meningkatnya jumlah tunggakan pada pajak kendaraan bermotor mengindikasikan adanya beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Faktor-faktor berikut antara lain adalah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, sistem samsat *drive thru*, sosialisasi perpajakan, dan sanksi pajak. Penelitian ini akan membuktikan apakah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, sistem samsat *drive thru*,

sosialisasi perpajakan, dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada diatas, tujuan peneliti melakukan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis faktor-faktor tersebut memberikan pengaruh positif ataukah negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Faktor-faktor yang meliputi kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, sistem samsat *drive thru*, sosialisasi perpajakan, dan sanksi pajak akan dikaitkan dengan *Theory of Planned Behavior* (TPB) atau perilaku perencanaan.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diatas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi peneliti, penelitian ini berguna untuk menambah wawasan, pengetahuan, pemahaman tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, sistem samsat *drive thru*, sosialisasi perpajakan, dan sanksi pajak dalam hubungannya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Bagi instansi terkait, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan pertimbangan, dalam hal ini adalah Samsat di Pati untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sistem

samsat *drive thru*, sosialisasi perpajakan, serta sanksi pajak yang akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

3. Bagi akademisi, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk menambah wawasan di bidang perpajakan pada umumnya, dan pajak kendaraan bermotor pada khususnya serta kaitannya dengan kepatuhan wajib pajak.
4. Bagi wajib pajak kendaraan bermotor, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan akan pentingnya pajak yang dibayarkan bagi pembangunan daerah.

