

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Republik Indonesia adalah negara hukum yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, yang bertujuan untuk mewujudkan tatanan hidup yang adil dan makmur. Selain itu, Indonesia adalah negara berkembang, terdiri dari ribuan pulau dan keanekaragaman budaya, lautan, dan sumber daya alam yang melimpah. Perkembangan tersebut mendorong pemerintah melakukan perubahan di berbagai bidang dengan meningkatkan penerimaan negara untuk membiayai pembangunan nasional (Cahyadi dan Jati, 2016). Dalam upaya pembangunan nasional tersebut pemerintah lebih mengandalkan pendapatan dari sektor pajak, karena pendapatan daerah yang bersumber dari pajak cukup besar.

Pajak merupakan sumber pendapatan utama terbesar dalam memenuhi tanggung jawab negara, terutama dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Semua penerimaan negara yang bersumber dari hasil sektor perpajakan akan digunakan untuk membiayai belanja Negara untuk pemerintahan dan pembangunan ditujukan untuk mengatasi masalah sosial, meningkatkan kesejahteraan umum dan kemakmuran masyarakat (Ilhamsyah, dkk 2016).

Agar tidak ada potensi pajak yang input dari pengenaannya, pemerintah terus berupaya mencari pendapatan pajak dari dari aspek kebijakan maupun aspek sistem dan administrasi perpajakan. Hampir di seluruh wilayah Indonesia sedang menggali

potensi pendapatan daerah melalui pajak daerah. Hal ini sejalan dengan adanya otonomi daerah, yang merupakan kewenangan daerah otonom untuk mengatur, mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan daerah dengan persetujuan pemerintah pusat. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sebagai pajak Provinsi yang sejak tahun 1976 menjadi salah satu penyumbang terbesar Pendapatan Asli Daerah (PAD) untuk membiayai pembangunan daerah di provinsi tersebut (Barus, 2016).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah disebutkan ada lima jenis pajak daerah tentang pajak provinsi, antara lain: Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan dan Pajak Rokok (Cahyadi dan Jati, 2016), pajak daerah tersebut adalah pendapatan asli daerah yang cukup besar dalam menyumbang pembangunan daerah.

Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dinilai masih sangat rendah. Kepala Badan Pengelola Pendapatan Daerah (BPPD) Provinsi Jawa Tengah mengatakan, tingkat kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Jawa Tengah baru di angka 68%. Persentase tersebut masih belum optimal yang artinya dari 100 pemilik kendaraan bermotor, 32 diantaranya tidak membayar pajak (Tribunjogja.com, 2018).

Selain ditingkat Provinsi, kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Jepara masih tergolong sangat minim dengan banyaknya tunggakan pajak kendaraan

bermotor yang telah mencapai angka miliaran. dalam hal tersebut pemerintah berupaya untuk menekan tunggakan pajak kendaraan bermotor di Jepara dengan berbagai cara. salah satunya adalah pembuatan Gerai SAMSAT di kecamatan yang letaknya jauh dengan fasilitas SAMSAT. Selain itu sektor pajak kendaraan bermotor sangat strategis dalam menyokong APBD, baik APBD Provinsi maupun Jepara melalui dana bagi hasil, Pemerintah berharap kepada masyarakat dengan adanya Gerai SAMSAT diharapkan biasa membantu dalam mencapai target pajak kendaraan bermotor (Suaramerdeka.com, 2018).

Ketidapatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor berakibat pada penurunan dan peningkatan tunggakan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Jepara. Tabel 1.1 menyajikan data jumlah tunggakan kendaraan bermotor di kantor bersama SAMSAT Jepara periode 2016-2018.

Tabel 1.1
Jumlah Tunggakan Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT
Jepara Periode 2016-2018

Tahun	Jumlah Kendaraan Bermotor	Jumlah Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor
2016	23.496	Rp 3.428.712.985
2017	23.959	Rp 3.741.390.430
2018	27.070	Rp 5.349.535.390

Sumber: Kantor UPPD dan Samsat Jepara

Berdasarkan data yang dipaparkan pada tabel 1.1 dapat dilihat dari tahun 2016 hingga 2018, jumlah kendaraan bermotor yang menunggak terus meningkat setiap

tahunnya. Pada tahun 2016 kendaraan bermotor yang menunggak pada Samsat Jepara berjumlah 23.496 kendaraan dengan jumlah tunggakan PKB sebesar Rp 3.428.712.985. Kemudian pada tahun 2017 kendaraan bermotor yang menunggak pada Samsat Jepara mengalami kenaikan, menjadi 23.959, dengan jumlah tunggakan PKB mencapai Rp 3.741.390.430. dan ditahun 2018 jumlah kendaraan bermotor yang menunggak pada Samsat Jepara mengalami kenaikan yang sangat signifikan dari tahun seelumnya, yaitu mencapai 27.070 kendaraan bermotor dengan jumlah PKB mencapai Rp 5.349.535.390.

Hasil perolehan data tersebut terlihat jelas bahwa terjadi adanya ketidakpatuhan di SAMSAT Jepara yang mengakibatkan peningkatan pada ketidakpatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Maka dalam permasalahan tersebut memicu adanya faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Hal tersebut merupakan masalah bagi pemerintah untuk dikaji dalam meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Jepara.

Pada dasarnya kepatuhan wajib pajak adalah yang memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Ilhamsyah, dkk 2016). Beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, akuntabilitas pelayanan publik, SAMSAT Keliling, dan kepuasan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak adalah sikap wajib pajak yang memahami dan memenuhi kewajiban perpajakannya untuk membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Nurlaela, 2018). Kesadaran Wajib Pajak dapat dilihat melalui keseriusan dan keinginan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dengan dibuktikan dalam pemahaman wajib pajak (Aswati, dkk 2018). Kesadaran dalam membayar pajak memang sangat sulit untuk diwujudkan, kenyataannya sampai sekarang banyak masyarakat yang menunggak pajak karena tidak memiliki kesadaran untuk membayar pajak. Apabila seseorang telah mempunyai kesadaran, maka membayar pajak akan dilakukan dengan sukarela tanpa adanya paksaan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Aswati, dkk (2018) 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.

Pengetahuan pajak juga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan beermotor. Pengetahuan pajak adalah pemahaman dasar bagi wajib pajak mengenai hukum, undang-undnag, dan tata cara perpajakan yang benar. Dengan begitu wajib pajak akan bertindak dan mematuhi kewajiban dan hak perpajakannya apabila wajib pajak sudah mengetahui dan memahami kewajibannya sebagai wajib pajak sehingga dapat merasakan manfaat dari membayar pajak (Wardani dan Rumiyaun, 2017). Pengetahuan tentang pajak dan manfaat membayar pajak yang tidak diketahui oleh

wajib pajak mengakibatkan seorang wajib pajak tidak patuh dan menunggak, karena kurangnya pengetahuan tentang pajak. Pada penelitian yang dilakukan oleh Tresnalyani dan Jati (2018) menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Wardani dan Rumiyan (2017) menunjukkan hasil bahwa pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Faktor selanjutnya dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah akuntabilitas pelayanan publik. Akuntabilitas pelayanan publik atau Tanggung jawab pelayanan publik adalah kapasitas pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak secara transparan dan terbuka. Akuntabilitas pelayanan publik merupakan paradigma baru dalam merespon perbedaan persepsi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah (Cahyadi dan Jati, 2016). Pada penelitian yang telah dilakukan oleh Cahyadi dan Jati (2016) menunjukkan hasil bahwa akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Aswati, dkk (2018) menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Upaya selanjutnya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak agar terus meningkatkan penerimaannya yaitu dengan layanan samsat keliling. Program

pelayanan yang biasa meningkatkan penerimaan pajak salah satunya adalah program pelayanan samsat keliling. Samsat keliling adalah layanan layanan Pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ketempat yang lainnya. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan dengan memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran PKB dan masyarakat akan semakin patuh membayar PKB dikarenakan adanya kemudahan dalam prosedur pembayaran, kecepatan serta tetapan juga kemudahan yang diberikan petugas (Dwipayana, dkk 2017). Pada penelitian yang telah dilakukan oleh Dwipayana, dkk (2017) menunjukkan hasil bahwa samsat keliling berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Tidak hanya itu, untuk lebih meningkatkan lagi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, pemerintah juga harus memperhatikan kepuasan wajib pajak. Kepuasan wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Suatu pelayanan dianggap memuaskan jika dapat memenuhi harapan dan kebutuhan wajib pajak. Pada penelitian yang dilakukan oleh Awaluddin, dkk (2017) menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Dwipayana, dkk (2017) dan Awaluddin, dkk (2017)

menunjukkan hasil yang sama yaitu kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian tentang kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Pada penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh Aswati, dkk (2018). Namun penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya. Perbedaan pertama adalah penambahan pada variabel independen, pada penelitian sebelumnya menggunakan tiga variabel independen yaitu kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik, sedangkan pada penelitian ini ada penambahan dua variabel independen yang pertama yaitu samsat keliling karena variabel ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan kemudahan terhadap wajib pajak kendaraan bermotor dalam melakukan pembayaran PKB dengan akses yang mudah dijangkau bermotor (Dwipayana, dkk 2017), sehingga akan berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dan yang kedua yaitu kepuasan wajib pajak karena variabel ini dapat mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelayanan yang telah diberikan samsat kepada wajib pajak, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Dwipayana, dkk 2017).

Perbedaan yang kedua pada penelitian ini yaitu objek penelitian Aswati, dkk (2018) dilakukan pada kantor Samsat Kabupaten Muna Provinsi Sulawesi Tenggara, sedangkan objek penelitian ini dilakukan pada kantor Samsat Kabupaten Jepara Provinsi Jawa Tengah.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK, AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK, SAMSAT KELILING, DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN JEPARA)”**.

1.2 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, akuntabilitas pelayanan publik, samsat keliling dan kepuasan wajib pajak
2. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
3. Objek penelitian dilakukan di Samsat Jepara.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang di angkat adalah antara lain:

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?

2. Apakah pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
3. Apakah akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
4. Apakah samsat keliling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
5. Apakah kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian berdasarkan pada rumusan masalah di atas adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendapatkan bukti bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk mendapatkan bukti pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Untuk mendapatkan bukti akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
4. Untuk mendapatkan bukti samsat keliling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
5. Untuk mendapatkan bukti kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

1.5 Manfaat Penelitian

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

1. Bagi SAMSAT Jepara

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan pertimbangan, dalam hal ini adalah Kantor Bersama SAMSAT di Jepara untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, akuntabilitas pelayanan publik, samsat keliling dan kepuasan wajib pajak yang akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk menjelaskan bidang perpajakan pada umumnya, dan pajak kendaraan bermotor pada khususnya dan kaitannya dengan kepatuhan wajib pajak.

3. Bagi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan pemahaman tentang pentingnya pajak yang dibayarkan untuk pembangunan daerah.