

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia mempunyai banyak perkembangan di berbagai sektor tetapi tidak menutup kemungkinan untuk selalu melakukan perkembangan dan juga perubahan untuk meningkatkan pendapatan negara agar dapat bermanfaat sebagai penunjang pembangunan negara Indonesia yang lebih baik lagi. Dalam mendorong adanya peningkatan pendapatan negara dapat dilakukan dengan meningkatkan kedisiplinan pembayaran pajak. Pajak itu sendiri merupakan pemungutan wajib yang dibayar rakyat untuk negara dan akan digunakan untuk kepentingan pemerintah dan masyarakat umum. Rakyat yang membayar pajak tidak akan merasakan manfaat dari pajak secara langsung.

Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menyebutkan 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 yang cukup besar bagi pendapatan asli daerah. Salah satu jenis penerimaan pajak daerah diantaranya diperoleh melalui (PKB) Pajak Kendaraan Bermotor.

Pajak kendaraan bermotor juga merupakan salah satu jenis penerimaan pajak daerah yang memberikan kontribusi cukup besar dalam melakukan pembiayaan pembangunan daerah provinsi oleh karena itu perlu diketahui

bahwapajak sangatlah penting bagi kontribusi di dunia ini terutama pajak kendaraan bermotor. Sangatlah penting bagi negara adanya kepatuhan wajib pajak karena untuk pembangunan yang berlangsung secara terus-menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik secara materil maupun spiritual. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut, maka negara harus menggali sumber dana dari dalam negeri berupa pajak terutama pajak kendaraan bermotor yang paling besar dan banyak.

Fenomena yang dapat saya di ambil dari permasalahan ini yaitumengenai himbauan pemerintah kepada masyarakat, untuk segera menyelesaikan tunggakan pajaknya, pasalnya program pemutihan pajak kendaraan bermotor (PKB) dan balik nama akan segera berakhir. Sesuai ketentuan dari pemprov Jateng, batas pembebasan atas denda keterlambatan bayar pajak akan berakhir pada 30 November 2017 mendatang. Seperti yang telah diketahui, beban pajak kendaraan bermotor yang menunggak pada periode 2017 di Kabupaten Pati mencapai puluhan miliar rupiah. Kepala UPPD Kabupaten Pati mencapai puluhan miliar rupiah. Kepala UPPD Kabupaten Pati, Hanindyatama menjelaskan, pihaknya telah 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 (Timredaksipatinews.com, 2017).

Masyarakat dikabupaten Pati juga semakin meminati layanan drive thru Samsat Kabupaten Pati. Pasalnya, layanan program tersebut terbilang cepat dan syaratnya juga mudah. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama

Kendaraan Bermotor (BBNKB) pada P3AD/Samsat Pati Haryono mengatakan, semenjak adanya layanan *drive thru*, banyak masyarakat yang memanfaatkannya. Selain lebih mudah, prosesnya juga lebih cepat. “Masyarakat banyak yang menyambut positif dengan adanya *drive thru* ini. Mereka tidak harus turun dari kendaraan untuk memperpanjang pajak kendaraan. Cukup dengan membawa STNK dan KTP, perpanjangan pajak sudah bisa dilakukan”, katanya pekan lalu (koransindo.com, 2017)

Dengan adanya layanan yang cukup memadai dan sangat membantu masyarakat tidak menutup kemungkinan masih adanya ketidakpatuhan dalam pembayaran wajib pajak kendaraan bermotor. Pada Tabel 1.1 disajikan bahwa data jumlah wajib pajak dan data jumlah tunggakan pajak kendaraan bermotor pada Samsat Pati periode 2016 - 2018.

Tabel 1.1

Jumlah Wajib Pajak dan Jumlah Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Pati periode 2016-2018

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Jumlah Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor
2016	244.243	Rp 19.268.517.353
2017	236.233	Rp 21.196.875.839
2018	409.682	Rp 22.100.629.100

Sumber: Kantor UPPD dan Samsat Pati

Dari data yang telah disajikan di atas, mulai tahun 2016-2018 jumlah wajib pajak kendaraan bermotor mengalami kenaikan yang sangat signifikan dan untuk jumlah tunggakan pajak kendaraan bermotor mulai tahun 2016-2018 juga mengalami peningkatan yang lumayan. Pada tahun 2016 jumlah wajib pajak

kendaraan bermotor pada Samsat Pati berjumlah 244.243 dan jumlah tunggakan PKB sebesar Rp 19.268.517.353. Sedangkan pada tahun 2017 jumlah wajib pajak kendaraan bermotor pada Samsat Pati mengalami penurunan dan jumlah tunggakan PKB mengalami kenaikan yang cukup signifikan. Dan terakhir pada tahun 2018 jumlah wajib pajak kendaraan bermotor mengalami kenaikan yang sangat banyak yaitu sekitar 409.682 orang dan jumlah tunggakan pajak kendaraan bermotor juga mengalami kenaikan sekitar Rp 22.100.629.100 dan 2019 jumlah wajib pajak kendaraan bermotor sebanyak 419.393.

Terjadinya kenaikan yang sangat banyak pada jumlah wajib pajak yang membayar PKB dan juga mempengaruhi peningkatan pada jumlah tunggakan PKB tersebut dengan adanya beberapa faktor yang akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak tersebut. Ketika beberapa faktor itu tidak ada pada layanan, maka wajib pajak akan mengabaikan kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Persoalan ini sangat penting untuk dikaji guna untuk memperbaiki sistem penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Pati.

Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu penunjang yang bisa mampu meningkatkan pendapatan asli daerah. Kepatuhan dalam hal perpajakan merupakan suatu kedisiplinan yang dimiliki oleh wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya dibidang perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku (Aswati dkk, 2018).

Pengetahuan wajib pajak merupakan perubahan sikap dan tata laku seseorang wajib pajak dalam melakukan usaha untuk mendewasakan manusia

melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Melalui pendidikan non formal maupun formal dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak(Widajantie dkk, 2019).

Apabila para wajib pajak sudah melakukan kewajibannya dalam membayar pajak dengan benar maka akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian yang dilakukan oleh Rizal (2019), Chusaeri, dkk (2017) menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan penelitian yang telah dilakukan oleh Wardani dan Rumiya (2017), Anggraeni dan Khairani (2018), Widajantie, dkk (2019) menyatakan bahwa hasil dari pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kesadaran wajib pajak dalam hal perpajakan merupakan faktor penting dalam melaksanakan self assesment. Seorang wajib pajak harus sadar dalam memahami, menaati serta memiliki kesungguhan hati untuk memenuhi kewajiban ketentuan perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku(Cahyadi dan Jati, 2016). Pada penelitian yang dilakukan oleh Aswati, dkk (2018), Anggraeni dan Khairani (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.

Sanksi pajak kendaraan bermotor merupakan hukuman negatif yang diberikan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan. Di dalam pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, dikenal dua macam sanksi, sanksi administrasi berupa kenaikan dan sanksi administrasi berupa bunga. Pada penelitian yang dilakukan

Widajantie, dkk (2019) menunjukkan bahwa sanksi pajak kendaraan bermotor berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Rizal (2019), Wardani dan Rumiyaun (2017) menunjukkan hasil bahwa sanksi pajak kendaraan bermotor tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Sistem *samsatdrive thru* merupakan salah satu cara pemerintah agar bisa meningkatkan kualitas pelayanan. Pada sistem *samsat drive thru* ini wajib pajak tidak perlu 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 juga praktis. Pada penelitian yang dilakukan oleh Rizal (2019) menunjukkan bahwa hasil dari penelitiannya yaitu sistem *samsat drive thru* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, dan penelitian yang dilakukan Wardani dan Rumiyaun (2017) juga menunjukkan hasil yang sama yaitu sistem *samsat drive thru* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan penelitian yang dilakukan Puteri, dkk (2019) menunjukkan hasil sistem *samsat drive thru* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Beberapa hasil penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang cukup berbeda-beda sehingga perlu dilakukan penelitian yang lebih lanjut mengenai kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pada penelitian ini mengambil dari penelitian yang dilakukan oleh Rizal (2019) yang berjudul pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak kendaraan bermotor dan sistem *samsat drive thru* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun ada

perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu adanya penambahana variabel independen. Pada penelitian ini telah ditambahkan dua variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan akuntabilitas pelayanan publik.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Tresnalyani dan Jati, (2018) menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sedangkan pada penelitian Chusaeri, dkk (2017) menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kualitas pelayan merupakan penilaian pelayanan apakah telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para wajib pajak dan apabila kualitas pelayanan dapat menambah wajib pajak untuk melakukan kewajibannya dalam membayar pajak maka itu akan menjadi tolak ukur bagi pemerintah.

Pada penelitian akuntabilitas pelayanan publik itu kemampuan dari kantor samsat dalam melayani kebutuhannya secara transparan dan terbuka. Sesuai dengan ketentuan peraturan penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan kepada publik maupun kepada pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah (Cahyadi dan Jati, 2017).

Pada penelitian Anggraeni dan Khairani (2018) menunjukkan hasil bahwa akuntabilitas pelayanan publik tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan pada penelitian Cahyadi dan Jati (2016) menunjukkan hasil bahwa akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Alasan melakukan penambahan dua variabel tersebut karena pada penelitian yang dilakukan oleh Rizal (2019) menunjukkan bahwa telah disarankan agar peneliti selanjutnya menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dikarenakan seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, juga agar kualitas pelayanan yang telah dilakukan dari pelayanan yang baik maka akan mempengaruhi pendapatan akuntabilitas dari layanan itu sendiri.

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

1.2 Ruang Lingkup

Penelitian ini membatasi ruang lingkup yang akan dilaksanakan agar penelitian lebih fokus pada pokok permasalahan yang ada, supaya sesuai dengan sasaran sehingga mampu menghasilkan penelitian yang pantas dengan tujuan penelitian. Ruang lingkup penelitian ini sebagai berikut:

1. Objek dalam penelitian ini yaitu wajib pajak kendaraan bermotor yang berada di Kantor Samsat Kabupaten Pati.
2. Variabel dependen dalam penelitian ini merupakan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

3. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak kendaraan bermotor, sistem samsat *drive thru*, kualitas pelayanan dan akuntabilitas pelayanan publik.
4. Penelitian ini menggunakan data primer, yang berarti sumber data penelitian mengambil data langsung dari pihak pertama. Alasan menggunakan data primer yaitu agar data yang diperoleh lebih akurat, terpercaya yang dapat diperoleh dari narasumber langsung.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka dapat diperoleh rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ?
2. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ?
3. Apakah sanksi pajak kendaraan bermotor berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ?
4. Apakah sistem samsat *drive thru* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ?
5. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ?
6. Apakah akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menguji mengenai pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk menguji mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Untuk menguji mengenai pengaruh sanksi pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
4. Untuk menguji mengenai pengaruh sistem samsat *drive thru* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
5. Untuk menguji mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
6. Untuk menguji mengenai pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

1.5 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi beberapa pihak yang diantaranya:

1. Bagi Civitas Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan juga acuan yang ada di Universitas Muria Kudus dan diharapkan mampu menambah pengetahuan serta sebagai referensi atau rekomendasi bagi penelitian lainnya.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini berguna untuk menambah pengetahuan, wawasan dan juga pemahaman mengenai pajak terutama yang paling penting tentang pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak kendaraan bermotor, sistem samsat *drive thru*, kualitas pelayanan dan akntabilitas pelayanan publik dalam hubungannya dalam melakukan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

3. Bagi Wajib Pajak

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan akan pentingnya pembayaran pajak kendaraan bermotor dan juga dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak agar melaksanakan kewajiban membayar pajak untuk menjadi wajib pajak yang patuh akan peraturan negara.

4. Bagi Kantor Samsat

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan bagi kantor samsat untuk memperbaiki dan juga meningkatkan kualitas pelayanan yang baik, agar para wajib pajak dapat merasakan dampak dari pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

5. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi peneliti lain untuk melakukan penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak.