BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Terbukti dengan adanya perkembangan kemajuan pembangunan disegala bidang, pemerintah membutuhkan biaya yang tidak sedikit jumlahnya untuk meningkatkan pembangunan tersebut Romandana (2010). Seiring dengan peningkatan kebutuhan pembangunna itu sendiri dana yang dibutuhkan juga semakin meningkat Christina dan Kepramareni (2012). Pajak kendaraan bermontor merupakan sumber peneriman Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang sangat potensial. Menurut UU Nomer 28 Tahun 20O9 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, bahwa pajak daerah dan retribusi daerah merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai pelaksanaan pemerintah daerah. Kebijakan terkait pajak daerah dan retr1busi daerah pelaksanaannya didasarkan pada prinsip demokrasi, pemerataan dan keadilan, peran serta masyarakat, dan akuntanbilitas dengan memperhatikan potensi daerah. Menurut UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pasal (!) didfinisikan kendaraan bermont0r adalah semua kendaraan baik yang beroda dua ataupun lebih yang digunakan disemua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa montor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengatur semua sumber daya energy tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermontor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat, dan alat-alat besar yang dalam rangka operasinya menggunakan roda montor dan tidak melekat secara permanen, serta kendaraan bermontor yang dioperasikan di air, sedangkan PKB didefinisikan pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermontor.

Kesinambungan pendapatan negarae dar1 sektor pajak diperlukan karena penerimaan pajak merupakan sumber utama penerimaan APBN, sehingga kepatuhan wajib pajak m3rupakan salah satu kunci keberhasilan Pemerintah dalam penerimaan pendapatan dari sektor pajak.

Pajak kendaraan bermontor merupakan salah satu pajak daerah yang harus dibayarkan oleh wajib pajak. Ketika wajib pajak patuh dan taat untuk membayarkan pajaknya, maka akan menambah tingkat pendapatan serta target targt yang telah dirancng oleh pemerintah akan tercapai. Akan tetapi menurut **suaramerdeka.com** mengungkapkan tingkat kepatuhan masyarakat dalam me mbayar pajak kendaraan bermontor di Kecamatan Keling dan sekitarnya men unggak dengan nominal mencapai miliaran rupiah. Hal tersebut terjadi karena salah satu faktor penyebabnya yaitu akses masyarakat setempat ke fasilitas samsat dnilai sangat jauh, maka dari itu samsat membuka Gerai diDesa Kelet Kecamatan Kelet didepan RSUD Dr Rehatta. Harapannya supaya masyarakat bisa lebih mudah mengkses layanan pembayaran pajak kendaraan bermontor sehingga tidak ada lagii tunggakkan.Kepatuhan wajib pajak merupakan salah 1 penunjang yang bisa mampu menngkatkan pendapatan asli daerah. Menurut Devano (2006:6) kepatuhan wajibpajak yaitu kepatuhan perpajakan yangdide finisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewaji ban perpajakan dan pelaksanaan hakperpajakannya. Kepatuhan dalam hal perp ajakan merupakan suatu kedsiplinan yang dimiliki oleh wajib pajak untukmel aksanakan kewajibannya dibidang perpajakan sesuai dengan undang undang y ang berlaku. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermontor adalah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban

moral, pengetahuan pajak, persepsi sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik.

Kesadaran wajib pajak adalah sebuah keadaan mengerti yang dimiliki wajib pajak untuk memahami manfaat dan fungsi pajak sebagai sumber utama negara, serta dalam melaksanakan kewajiban perpajakan secara sukarela. Kesadaran perpajakan timbul dari dalam diri waji pajak itu sendiri. Ketika wajib pajak mulai menyadari pentingnya pajak, maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya akan semakin besar. Penelitian tentang kesadaran wajib pajak yang dilakukan oleh Cahyanti (2019) dan Aswanti (2018) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor sedangkan menurut chusaeri, dkk (2017) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Menurut Tjiptono (2007:5) kualitas pelayanan adalah suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang dipersepsikan *(perceived service)* dengan tingkat pelayanan yang diharapkan *(expected service).* Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik pasal 1 standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K yaitu Keamanan, Kenyamanan, Kelancaran dan Kepastian Hukum (Dewi, 2007). Penelitian tentang kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Deda (2018) menunjukkan bahwa kualitas

pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor sedangkan menurut Pramudya (2018) kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Bertindak secara moral berarti mentaati norma yang berlaku sehingga menetapkan perilaku apa yang harus diambil sebelum kita dituntut untuk bertindak. Unsur utama moral seseorang adalah disiplin yang dibentuk oleh keteraturan tingkah laku dan wewenang. Ruang lingkup moralitas adalah ruang lingkup kewajiban. Kewajiban merupakan perilaku yang telah ditetapkan sesuai kaidah sehingga dapat dikatakan kewajiban moral adalah tindakan yang menentukan tingkah laku kita untuk bertindak secara tepat sesuai aturan yang telah ditetapkan (Durkheim, 1990). Menurut penelitian yang dilakukan Cahyanti, dkk (2019) mendapatkan hasil bahwa kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor sedangkan menurut penelitian yang dilakukan sista (2019) variabel kewajiban moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan pajak adalah informasi yang menjadi dasar bagi wajib pajak yang digunakan untuk bertindak, mengatur strategi perpajakan dan mengambil keputusan dalam menerima hak dan melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak sehubung dengan pelaksanaan hak dan kewajiban di bidang perpajakan (charolin 20019). Menurut penelitian yang dilakukan Yunita, dkk (2017) pengetahuan pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermontor di kantor SAMSAT Banyuwangi sedangkan menurut Andinanta (2015) pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut Suhartono (2010:56) sanksi diartikan sebagai hukum negatif yang dibebankan kepada orang yang m3langgar peraturαn. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (n0rma perpajakan) akan dituruti, ditaati, dipatuhi (Mardiasmo, 2008:57). Undang-undaang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan disebutkan bahwa ada duan macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Adanya pemahaman sanksi pajak diharapkan dapat meningkatkan ketaatan wajib pajak sesuai dengan self assessment system perpajakan d1 Indonesia. Penelitian yang dilakukan Dewi (2017) Persepsi sanksi perpajakan berpengaruh positiv pada pener1maan pajak kendaraan bermontor sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Andinata (2015) dan Oladipup0 dan 0bazee (2016) menyebutkan bahwa persepsi sanksi perpajakan tidak b3rpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

AkuntanbiIitas pelayannan public merupαkan salah satu perwujudan dari fungsii aparatur Negara sebagai abbi Negara. Pelayanan public adalah s3gala keg1atan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan (Kiswanto 2008). Akuntanbilitas pelayanan publik merupakan paradigma baru dalam menjawab perb3daan persepsi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah (Sasongko 2008). Aswanti, dkk (20118) meneliti tentang “Pngaruh Kesadaran Wajib Pajak Pengetahuan Pajak dan Akuntanblilitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermontor (Studi kasus kantor UPTB Samsat Kabupaten Muna)”. Penelitian yang dihasilkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik

berpengaruh negatiff terhadap akuntabilitas pelayanan publik, sedangkan menurut Yunita, dkk (2017) dengan penelitian yang berjudul "P3ngaruh Kesadaran Wajib Pajak Pengetahuan Pajak Bea Balik Nama Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermontor di kantor Samsat Wilayah Banyuwangi". Hasilnya menunjukan bahwa akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermontor di kantor samsat Banyuwangi.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Cahyanti, dkk (2019) yang berjudul "Pengaruh Kesadaran Kualitas Pelayanan Kewajiban Moral Pengetahuan Pajak dan Persepsi Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermontor di Kabupaten Ponorogo". Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pertama penambahan variabel independem akuntanbilitas pelayanan publik. Akuntanbilitas pelayanan publik ditambahkan sebagai variabel independen karena akuntanbilitas pelayanan publik diartikan sebagai suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai. Kedua jika dalam penelitian Cahyanti, dkk (2019) penelitian dilakukan Dikabupaten Pononorogo, maka dalam penelitian ini dilakukan dikantor Samsat Kabupaten Jepara. Ketiga, periode penelitian jika dalam penelitian Cahyanti, dkk (2019) periode penelitiannya 2015-2018 maka dalam penelitian ini periode penelitiannya adalah 2016-2019.

Dengan diperolehnya hasil latar belakang diatas serta pemambahan variable yaitu akuntanbilitas pelayanan publik, maka penulis memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul **"PENGARUH KESADARAN, KUALITAS**

PELAYANAN, KEWAJIBAN MORAL, PENGETAHUAN PAJAK, PERSEPSI SANKSI PERPAJAKAN dan AKUNTANBILITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KEPATUHAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI KASUS KANTOR SAMSAT KABUPATEN JEPARA)".

1.2 Ruang Lingkup

Penelitian ini mengambil objek penelitian di Kantor Samsat Jepara tepatnya di daerah Jl. M.T. Haryono No.2, Rw. II, Bulu Keecamatan Jepara Kabupaten Jepara. Dalam penelitian ini variable independen yang digunakan yaitu kesadaran kualitas p3layanan kewajiban moral peng3tahuan pajak persepsi sanksi perpαjakan dan akuntanbilitas pelayanan publik, sedangkan variable dpenden yang d1gunakan adalah kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermontor.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraiian pada latar belakang masalah dieatas, kasus kpatuhan waj1b pajak masih banyak masyarakat yang menunggak dalam membayarkan pajaknya, sehingga memberikan damak yang merugikan bagi pendapatan asIi daerah. Oleh karena itu rumusan masalah dalam penelitian mengenai pengaruh kesadaran, kualitas pelayanan, k3wajiban moral, pengetahuan pajak, persepsi sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotr.

1.4 Tujuan Penelitian

Melihat rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. M3nganalisis pengaruh kesadaran terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermontor di Jepara.
2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermontor di Jepara.
3. Menganalisis pengaruh kewajiban moral terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermontor di Jepara.
4. Menganalisis pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermontor di Jepara.
5. Menganalisis persepsi sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermontor di Jepara.
6. Menganalisis pengaruh akuntanbilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermontor di Jepara

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuannya, penelitian yang berjudul "Pengaruh Kesadaraan, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Pengetahuan Pajak, Persepsi Sanksi Perpajakan Dan Akuntanbilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Pembayaran Kendaraan Bermontor (Studi kasus kantor samsat Kabupaten Jepara)" diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait dengan permasalahan yang akan diteliti. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Pengembangan Teori

   Diharapkan berguna untuk menambaha pemahaman, wawasan dan pengetahuan tentang factor yang mempengaruhi kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dan dapat memberi kontribusi pada pengembangan teori dan memeberikan gambaran yang lebih konkrit dalam disiplin ilmu ekonomi akuntansi khususnya mengenai kepatuhan wajib pajak.

2. Bagi Kepentingan Samsat

   Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik tiap tahunnya, agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya.

3. Bagi Akademisi

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk menambah wawasan di bidang perpajakan pada umumnya dan pajak kendaraan bermontor pada khususnya serta kaitannya dengan kepatuhan wajib pajak

4. Bagi wajib Pajak Kendaraan Bermontor

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan akan pentingnya pajak yang akan dibayarkan bagi pembangunan daerah serta dapat menambah pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan, sehinggan diharapkan wajib pajak dapat lebih patuh dan tata dalam membayar pajak serta melaporkan pajaknya