

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Di era modern ini, pertumbuhan dan perkembangan teknologi semakin meningkat. Perkembangan teknologi tersebut merupakan hal yang wajar pada era modern ini, salah satu pemicu meningkatnya perkembangan teknologi adalah banyaknya fenomena yang menuntut para ahli teknologi untuk menciptakan inovasi teknologi yang baru dan lebih efisien. Contoh perkembangan teknologi saat ini adalah banyaknya variasi atau model kendaraan bermotor yang dirancang dengan berbagai klasifikasi agar pengguna kendaraan tersebut merasa lebih aman dan nyaman. Biasanya, berbagai pemicu perkembangan kendaraan bermotor didasari dengan banyaknya demand dari pengguna atau customer kepada produsen untuk menciptakan inovasi yang terbaru. Dengan adanya demand yang meningkat, pengguna kendaraan bermotor juga semakin meningkat, apalagi berbagai macam harga kendaraan tersebut dibandrol dengan harga yang standar atau tidak mahal tidak murah.

Semakin bertambah pesatnya pengguna kendaraan motor di jalan, juga semakin bertambahnya pengeluaran yang akan dikeluarkan Pemerintahan dalam membangun atau memperbaiki infrastruktur jalan. Oleh karena itu, pemerintah pusat berkerjasama dengan setiap pemerintah daerah untuk mengupayakan pengguna kendaraan bermotor dapat memberikan kontribusi yang lebih baik lagi dalam melakukan pembayaran pajak atas pajak kendaraan bermotor.

Pajak adalah pungutan terhadap masyarakat oleh negara berdasarkan undang - undang yang bersifat memaksa, dan terutang yang wajib dibayar dengan

tidak mendapat imbalan secara langsung, yang hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran - pengeluaran negara dalam penyelenggara pemerintahan dan pembangunan (Siahaan, 2013:7). Pajak sangat penting bagi pertumbuhan suatu Negara. Dengan adanya pajak, Negara ini dapat memfasilitasi masyarakat luas agar masyarakat tersebut dapat menikmati hasilnya dengan cara menggunakan fasilitas atau akses yang sudah diberikan atau dibangun oleh Negara. Pajak ada dua macam, yaitu Pajak Pusat dan Pajak Daerah. Pajak Pusat adalah pajak pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat, sedangkan pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah. Pajak yang dikelola oleh pusat misalnya, Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Bea Materai, Pajak Bumi dan Bangunan Tertentu. Sedangkan jenis pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah yaitu, Pajak Provinsi, Pajak Kabupaten atau Kota. Dalam penelitian ini, pajak kendaraan bermotor (PKB) termasuk dalam pajak daerah yang jenis penghasilan Pajak Provinsi. Dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor, Pemerintah Daerah di seluruh Indonesia ikut andil dalam pemungutan pajak tersebut untuk membantu meningkatkan sumber Pendapatan Daerah.

Menurut Undang – Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pusat dan Daerah Pasal 1 angka 18 bahwa “Pendapatan Asli Daerah, selanjutnya disebut PAD adalah pendapatan yang diperoleh daerah yang dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan peraturan perundang – undangan”. Pendapatan Asli Daerah adalah pendapatan yang bersumber dandipungut sendiri oleh pemerintah daerah. Sumber PAD terdiri dari: Pajak

Daerah, Restribusi Daerah, Laba dari Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan Pendapatan Asli Daerah lainnya yang sah (Warsito, 2001:128). Pendapatan Daerah adalah salah satu sumber untuk dana pembiayaan pengembangan Daerah. Salah satu sumber tersebut adalah Pajak Daerah yang mana dalam Pajak Daerah tersebut salah satunya adalah Pajak Kendaraan Bermotor Menurut Undang – Undang No. 28 Tahun 2009.

Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan dan/ atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu penyokong yang signifikan pada Pendapatan Daerah karena semakin bertambahnya pengguna kendaraan bermotor. Dalam hal ini Pemerintah berkerja sama dengan pihak terkait untuk selalu mengupayakan hal – hal yang dapat menunjang seorang wajib pajak agar memberikan akses yang mudah dalam pembayarannya, misalnya Kantor SAMSAT.

Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau sering disebut dengan SAMSAT adalah suatu system administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Dalam hal ini, satu atap memiliki arti bahwasanya samsat merupakan serangkaian kegiatan sistem dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Ranmor), pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLAJ) secara terkoordinasi didalam Kantor Samsat. Kantor SAMSAT merupakan wadah bagi Kepolisian Negara Republik

Indonesia yang membidangi lalu lintas diwakili oleh Dirlantas Polda, Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak Provinsi diwakili oleh Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda), dan Badan Usaha untuk menyelenggarakan SAMSAT. Dalam fungsi pelayanannya, Dinas Pendapatan Daerah Menerima dan Mengelola Pajak Kendaraan Bermotor salah satunya. Di Kantor SAMSAT, wajib pajak akan melakukan kewajibannya sebagai wajib pajak dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Menurut sumber dari Kantor SAMSAT, masih banyak wajib pajak yang menunggak atau belum mematuhi kewajibannya sebagai wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

Pada akhir tahun 2018, pihak Samsat memberikan fasilitas pembayaran dengan membuka Samsat Gerai (*Samsat Corner*) di Desa Kelet, Kecamatan Keling Jepara tepatnya di depan RS Dr. Rehatta untuk menekan angka tunggakan. Salah satu penyebab menunggaknya pembayaran pajak kendaraan bermotor tersebut karena akses masyarakat setempat ke fasilitas Samsat dinilai terlalu jauh. Pihak Samsat menjelaskan, jika tunggakan untuk wilayah tersebut mencapai Rp 5.000.000.000 lebih atau total berjumlah 29.000 unit kendaraan, baik tunggakan ditahun berjalan maupun diatas satu tahun (berdasarkan Suaramerdeka.com). Dengan memberikan fasilitas yang menunjang wajib pajak, diharapkan masyarakat dapat lebih mudah mengakses layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, sehingga tidak ada lagi tunggakan dan wajib pajak dapat mematuhi kewajiban pajaknya.

Selain itu, berdasarkan Tribatanews.jateng.polri.go.id pada awal tahun 2019, pihak Samsat juga memberikan fasilitas – fasilitas lain yang dapat memaksimalkan pendapatan pajak kendaraan bermotor dengan memberlakukan jam operasi Samsat Malam di Alun – alun Jepara guna meningkatkan mutu pelayanan publik dengan memberikan kemudahan bagi wajib pajak dimana wajib pajak tersebut terkadang diwaktu jam operasional biasa tidak sempat membayarkannya dikarenakan sibuk dengan pekerjaan atau aktivitas yang lain, maka pihak Samsat memberikan solusi dengan memberikan jam operasional tambahan di malam hari (Humas Polres Jepara). Berikut penyajian jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor per Desember tahun 2017 – 2019 :

Tabel 1.1
Jumlah Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2017 – 2019

Tahun	Penerimaan Pendapatan	Tunggakan Pendapatan
2017	Rp 110.134.042.875	Rp 2.159.664.260
2018	Rp 120.274.247.525	Rp 4.221.847.875
2019	Rp 124.728.547.675	Rp 3.990.074.970

Sumber: Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kabupaten Jepara

Pada tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa penerimaan pajak kendaraan bermotor pada Kabupaten Jepara dari tahun 2017 – 2019 mengalami peningkatan setiap tahunnya. Adanya peningkatan pendapatan yang terjadi setiap tahunnya dapat berpotensi meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor.

Sebagai wajib pajak yang baik, seharusnya wajib pajak itu sendiri harus mematuhi kewajiban yang sudah ditentukan. Kepatuhan merupakan suatu bentuk

perilaku. Perilaku manusia berasal dari dorongan yang ada dalam diri manusia, sedang dorongan merupakan usaha untuk memenuhi kebutuhan yang ada dalam diri manusia (Herri P, 1999). Dalam perannya, kepatuhan dalam perpajakan harus benar – benar diterapkan didalam perilaku manusia sebagai wajib pajak tersebut. Dengan begitu wajib pajak akan selalu mematuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Selain mematuhi, wajib pajak juga harus atau wajib memiliki sebuah kesadaran yang lebih dalam melaksanakan kewajibannya. Dalam kasusnya, tengah banyak jumlah wajib pajak yang tak kunjung membayar kewajiban perpajakannya. Hal itu dikarenakan adanya wajib pajak yang enggan patuh dalam melaksanakan kewajibannya karena minimnya kesadaran, pengertian, pemahaman, dan pengetahuan wajib pajak berkenaan dengan segala sesuatu yang berhubungan dengan pajak.

Kesadaran wajib pajak akan perpajakan sangat mempengaruhi wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak. Oleh sebab itu, pentingnya akan kesadaran diri untuk selalu menanamkan perilaku yang baik agar selalu ingat bahwa sebagai pengguna kendaraan bermotor, haruslah selalu ingat bahwa kita juga harus membayarkan pajak sesuai peraturan dan ketentuan yang berlaku. Kesadaran wajib pajak bisa diamati dari rasa tanggungjawab wajib pajak untuk menepati pembayaran pajaknya yang ditujukan dalam pengertian wajib pajak pada fungsi pajak dan pertanggungjawaban wajib pajak dalam upaya pembayaran dan pelaporan pajak. Kesadaran dan kesungguhan wajib pajak sungguh sulit untuk diwujudkan. Hingga sekarang masyarakat membayar pajak masih dalam tidak tercapainya tingkat sebagai halnya yang diharapkan. Saat masyarakat mempunyai

kesadaran, maka pembayaran pajak bisa dilaksanakan dengan tidak ada rasa paksaan dalam diri. Agar terwujudnya sadar dan peduli pajak, masyarakat diwajibkan untuk mengetahui, mengakui, menghargai dan mentaati ketentuan perpajakan yang diberlakukan agar masyarakat sadar dan mempunyai pengetahuan tentang perpajakan dan manfaatnya.

Pengetahuan tentang pajak dan manfaatnya sedikit diketahui oleh wajib pajak, maka dari itu wajib pajak enggan atau mungkin tidak ikhlas dalam melaksanakan kewajiban dalam membayar pajak. Ketidak ikhlasan atau kecemasan masyarakat dalam membayarkan pajak dikarenakan oleh meningkatnya kasus yang sering terjadi dibidang perpajakan misalnya penggelapan pajak. Hal tersebut dapat mempengaruhi kepatuhannya, karena wajib pajak tidak menginginkan pajak yang sudah dibayarkannya disalahgunakan oleh aparat pajak itu sendiri. Oleh karena itu, pentingnya pengetahuan berkenaan dengan perpajakan yang baik dan diberlakukan fungsi akuntabilitas pelayanan publik, agar wajib pajak paham manfaat pajak dan Negara dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi untuk kesejahteraan individu maupun masyarakat untuk pembangunan Negara.

Akuntabilitas pelayanan publik merupakan salah satu bentuk dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi Negara. Pelayanan publik merupakan seluruh aktivitas yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai usaha pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Hal tersebut merupakan paradigma modern dalam menanggapi tanggapan pelayanan yang dikehendaki oleh masyarakat dengan pelayanan yang diberikan

oleh pemerintah daerah. Negara memberikan Pelayanan Publik yang baik bagi wajib pajak agar wajib pajak tersebut dapat memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajaknya dengan baik dan efektif. Setelah mengalami banyak pertimbangan, adanya inovasi dari pemerintah memberikan pelayanan publik yang sudah fleksibel, ternyata dapat memberikan kesan yang efektif bagi wajib pajak itu sendiri. Pelayanan Publik yang diberikan kepada wajib pajak misalnya adalah Samsat Keliling dan Samsat *Corner* yang diselenggarakan oleh pihak samsat untuk menunjang wajib pajak dalam kemudahan pembayaran pajak. Pelayanan Samsat Keliling dilakukan melalui Bus SAMSAT Keliling yang bertujuan untuk mendekatkan wajib pajak dan memudahkan cara pembayarannya.

Selain Samsat Keliling, inovasi layanan publik yang diberikan kepada wajib pajak lainnya adalah Samsat *Corner*. Tidak jauh beda fungsi dari Samsat *Corner* dan Samsat Keliling, keduanya memiliki kesamaan dalam mempermudah dalam pembayaran pajak. Bedanya, Samsat *Corner* tidak dilakukan dengan menggunakan Bus Keliling, tetapi Samsat *Corner* hanya berada pada titik daerah tertentu yang menjadi pusat – pusat keramaian. Misalnya di Kabupaten Jepara terdapat Gerai Samsat atau Samsat *Corneryang* terdapat di titik tertentu guna memberikan akses yang lebih mudah dalam pemakaian fasilitasnya oleh wajib pajak, hal ini bertujuan agar mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

Fenomena kepatuhan para wajib pajak bermotor dalam melaksanakan kewajiban membayar pajaknya merupakan suatu hal yang mungkin masih bisa dikaji lebih lanjut, karena didalam hal tersebut masih banyak suatu data atau hal

yang mungkin dapat mempengaruhi atau dapat menambah jumlah para wajib pajak kendaraan bermotor dalam melaksanakan kewajiban pembayaran pajaknya. Selain itu masih banyak peneliti yang menyarankan agar peneliti yang meneruskan penelitiannya untuk menambah variabel-variabel yang mungkin dapat memacu para wajib pajak untuk sadar akan pentingnya membayar pajak.

Peneliti ini mengacu pada penelitian yang sudah dilakukan Wa Ode Aswati dkk (2018) yang meneliti tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Alasan peneliti mengacu pada penelitian Wa Ode Aswati dkk (2018) adalah untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan antara penelitian yang pernah dilakukan lebih dahulu dengan penelitian yang akan dilakukan saat ini karena penelitian ini terdapat penambahan variabel. Variabel independen yang ditambahkan dalam penelitian ini yaitu Samsat Keliling dan Samsat *Corner*. Alasan peneliti menambah variabel Samsat Keliling dan Samsat *Corner* karena pada dasarnya Samsat Keliling dan Samsat *Corner* terdapat kemungkinan bisa memaksimalkan jumlah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena dalam fenomena yang terjadi baru – baru ini, pendapatan yang dihasilkan dari kegiatan tersebut dapat memperoleh hasil yang sudah ditargetkan.

Hal lain yang membuat wajib pajak enggan atau sulit membayarkan kewajiban pajaknya, dikarenakan percepatan pertumbuhan ekonomi di Daerah Jepara dari tahun 2016 sampai sekarang adalah banyaknya industri – industri yang berdiri di Daerah Jepara, menjadikan mayoritas warganya merupakan karyawan – karyawan industritersebut dan tentunya hal tersebut berkaitan dengan lajunya

pembayaran pajak kendaraan bermotor di Jepara. Langkah atau terobosan yang diambil oleh pihak Samsat sangat baik, dengan memberikan fasilitas yang dapat memudahkan masyarakat Jepara dalam membayarkan pajaknya. Fasilitas tersebut merupakan Pelayanan Samsat Keliling pada Malam hari. Pihak Samsat mengambil langkah tersebut dikarenakan mengingat jam kerja karyawan pabrik sangat tidak memungkinkan untuk membayarkan pajaknya pada jam operasional kerja samsat biasanya, jadi pihak Samsat memberikan solusi tersebut agar pencapaian pemenuhan pajak kendaraan bermotor dapat dimaksimalkan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang berada di SAMSAT Kabupaten Jepara.

Berdasarkan uraian diatas, penulis akan melakukan penelitian lebih lanjut dengan skripsi yang berjudul :

"PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK, AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK, SAMSAT KELILING DAN SAMSAT *CORNER* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR"

1.2. Ruang Lingkup

Mengacu pada latar belakang diatas, maka ruang lingkup yang dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel Independen atau variable yang mempengaruhi yaitu kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, akuntabilitas pelayanan publik, samsat keliling, dan samsat *corner*. Sedangkan variable dependen atau yang dipengaruhi yaitu kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2. Dalam penelitian ini, objek yang akan diambil adalah Kantor SAMSAT Kabupaten Jepara. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang berada di Kabupaten Jepara.

1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Kabupaten Jepara?
2. Apakah pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Kabupaten Jepara?
3. Apakah akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Kabupaten Jepara?
4. Apakah samsat keliling berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Kabupaten Jepara?
5. Apakah samsat *corner* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Kabupaten Jepara?

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Kabupaten Jepara
2. Untuk mengetahui pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Kabupaten Jepara
3. Untuk mengetahui pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Kabupaten Jepara
4. Untuk mengetahui pengaruh Samsat Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Kabupaten Jepara
5. Untuk mengetahui pengaruh Samsat *Corner* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Kabupaten Jepara

1.5. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Kantor SAMSAT Jepara

Sebagai pustaka dan bahan wacana bagi anggota/karyawan/staff dalam kajian tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, akuntabilitas pelayanan publik, samsat keliling, dan samsat *corner* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi akademis yang berkaitan dengan pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, akuntabilitas pelayanan publik, samsat keliling, dan samsat corner terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi bagi penelitian selanjutnya tentang pengaruh kesadaran, pengetahuan publik, samsat keliling, dan samsat corner terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

