

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pajak mempunyai peran penting dalam perkembangan ekonomi. Pajak merupakan salah satu yang menjadi sumber penerimaan negara yang berasal dari dalam negeri, yang mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara dan masyarakat dari negara itu sendiri. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. (Mardiasmo,2019: 3). Besar kecilnya pajak pada suatu negara sudah ditentukan berdasarkan tingkat pendapatan negara tersebut.. Oleh karena itu, kebijakan pemerintah di dalam pajak ini sangat penting, karena dapat mempengaruhi laju pertumbuhan negara itu sendiri.

Pajak berdasarkan lembaga pemungutannya dibagi menjadi dua, yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat adalah pajak yang dipungut pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara, sedangkan pajak daerah merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah untuk membiayai pembangunan daerah. Pajak daerah memiliki peran penting dalam meningkatkan penerimaan disamping pajak pemerintah pusat. Pajak daerah memiliki berbagai jenis pajak mulai dari pajak provinsi hingga pajak kabupaten/kota. (Ade selvia, 2018). Mengenai pajak dan retribusi daerah undang-undang

pasal 2 No.28 Tahun 2009 menyebutkan bahwa jenis pajak daerah khususnya pajak provinsi terdiri dari lima jenis pajak, antara lain : pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak rokok, serta pajak air permukaan (fitriandi, 2010 : 393). Dari kelima jenis pajak tersebut, pajak kendaraan bermotor (PKB) ialah pajak provinsi/daerah yang menjadi sumber penerimaan terbesar bagi pendapatan daerah.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 pasal 1 ayat (12); tentang defenisi Pajak Kendaraan Bermotor ialah sebagai berikut: "Pajak kendaraan bermotor, yaitu pajak atas kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat, dan digerakan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melakat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air." Pajak kendaraan bermotor memang menjadi sumber pendapatan terbesar bagi daerah. Namun, dalam penerimaannya pasti memiliki kendala tertentu seperti terjadinya perlambatan pertumbuhan Ekonomi Nasional yang berdampak pada menurunnya kemampuan daya beli masyarakat, sehingga berpengaruh pada tertundanya kemampuan daya beli masyarakat, dan berpengaruh juga pada tertundanya pembayaran pajak kendaraan bermotor. Meningkatnya kendaraan bermotor dengan pesat pada setiap tahunnya terus disebabkan oleh populasi yang semakin bertambah, transportasi yang sudah menjadi kebutuhan

primer masyarakat, ditambah lagi gaya hidup yang selalu mengemukakan gengsi (Dwipayana, 2017). Ada beberapa faktor yang menyebabkan tertundanya pembayaran pajak kendaraan bermotor. Salah satunya adalah tingkat kepatuhan wajib pajaknya.

Kepatuhan dalam perpajakan merupakan suatu kedisiplinan yang dimiliki oleh wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya di bidang perpajakannya sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku dan melaksanakan hak perpajakannya (Devano dan Rahayu, 2006). Kepatuhan masyarakat pada peraturan perpajakan tentunya berpengaruh pada meningkatnya penerimaan pajak negara. Kepatuhan wajib pajak mempunyai hubungan dengan penerimaan pajak karena apabila kepatuhan dari wajib pajak meningkat maka secara tidak langsung akan meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak. Jika semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajaknya maka akan semakin meningkatkan penerimaan pajaknya, begitu juga sebaliknya jika kepatuhan wajib pajaknya rendah maka penerimaan pajaknya akan semakin menurun (Mutia, 2014). Dalam pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor tingkat kepatuhan wajib pajaknya masih sangat rendah.

Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak itu dapat dibuktikan dengan masih banyaknya perbedaan jumlah kendaraan bermotor yang melakukan pembayaran pajak dibandingkan dengan jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar menurut data dari Badan Pendapatan dan Aset Daerah Wilayah Kabupaten Manggarai. Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat kabupaten Manggarai tahun 2018-2020 disajikan dalam grafik di bawah ini:



Sumber: Samsat Kabupaten Manggarai

Gambar 1.1
Gambar Grafik Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak
Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Manggarai
Tahun 2018-2020

Berdasarkan grafik diatas, tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di samsat kabupaten Manggarai pada tiap tahunnya selalu mengalami penurunan. Dapat dilihat pada tahun 2018, dari jumlah wajib pajak yang mendaftar sebanyak 84,174 , persentase kepatuhan wajib pajak yang membayar hanya sebesar 69,23%. Selanjutnya pada tahun 2019, dari jumlah wajib pajak yang mendaftar sebanyak 114.403, persentase kepatuhan wajib pajak yang membayar hanya sebesar 54,68%, itu artinya mengalami penurunan sebesar 14,55%. Selanjutnya di tahun

2020, jumlah wajib pajak yang mendaftar sebanyak 130.046, persentase kepatuhan wajib pajak yang membayar hanya sebesar 50,17%, itu artinya mengalami penurunan sebesar 04,51%. Dari data yang diperoleh, kita dapat melihat bahwa begitu rendah tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang ada di Samsat Kabupaten Manggarai. Tingkat kepatuhan masyarakat yang rendah pastinya disebabkan oleh beberapa faktor. Faktor yang menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor tersebut diantaranya adalah faktor internal dan eksternal. Faktor internalnya yaitu pengetahuan perpajakan.

Pengetahuan perpajakan adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan (Veronica, 2009). Pengetahuan pajak dapat diperoleh melalui pendidikan formal dan nonformal. pengetahuan mengenai perpajakan merupakan hal mendasar yang harus dimiliki wajib pajak. Dengan adanya pendidikan tersebut, dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak. Apabila wajib pajak sudah memiliki pengetahuan mengenai pajak yang berupa fungsi dan tujuan pajak, maka otomatis mereka akan membayar pajak, kecuali mereka memang sengaja tidak mau membayar pajak itu sendiri. Selain faktor internal adapun faktor eksternal yang mempengaruhi tingkat kepatuhan adalah kualitas pelayanan.

Memberikan pelayanan yang baik terhadap wajib pajak adalah salah satu cara agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi

kewajiban perpajakannya. Jika pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak baik maka akan berdampak kepada penerimaan pajak untuk tahun-tahun berikutnya. Begitu juga sebaliknya, kualitas pelayanan yang buruk akan membuat wajib pajak merasa enggan untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diberikan kepada konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Para wajib pajak akan patuh dalam melakukan kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajaknya. Oleh karena itu, aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan mereka dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan menempatkan masyarakat wajib pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani sebaik-baiknya, layaknya pelanggan dalam organisasi bisnis (Sapriadi, 2013). Namun, dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, kualitas pelayanan bukan satu-satunya cara atau faktor eksternal yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, tetapi ada juga faktor eksternal lainnya yang bisa menjadi pendorong agar wajib pajak patuh dalam membayar pajak. Salah satu faktor tersebut adalah sanksi perpajakan.

Sanksi Pajak Merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti, ditaati, dan dipatuhi (Mardiasmo, 2011). Dengan adanya suatu sanksi pajak dapat berguna bagi penegakan hukum dan mewujudkan ketertiban dalam pembayaran pajak sehingga pendapatan suatu negara dapat meningkat. Sanksi diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar

pajak. Dengan demikian, diharapkan agar peraturan perpajakan dipatuhi oleh wajib pajak.

Dari penjelasan tentang beberapa faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor diatas, baik faktor pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan, adapun penelitian sebelumnya yang juga menjelaskan mengenai faktor-faktor tersebut.

Penelitian sebelumnya mengenai kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan telah dilakukan oleh beberapa orang, diantaranya oleh Ilhamsyah, dkk (2016) Menunjukkan hasil yang sama yaitu variabel pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Kota Malang.

Hasil penelitian Atik dan Supadmi (2020) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kota Denpasar.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Wardani dan Rumiyatun (2017) hasil penelitiannya menyebutkan bahwa bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pengetahuan dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Begitupun penelitian yang dilakukan oleh Wulandari dkk (2017) hasil penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki

pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Dengan diperolehnya hasil penelitian terdahulu diatas dan pembahasan mengenai mengenai faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, maka peneilti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Manggari”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, adapun permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Samsat Kabupaten Manggari?
2. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Samsat Kabupaten Manggari?
3. Bagaimana Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Samsat Kabupaten Manggari?
4. Bagaimana Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Manggarai ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian dan rumusan masalah penelitian, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu:

1.3.1 Tujuan Umum

1. Sebagai perwujudan pelaksanaan dari Tri Dharma Perguruan Tinggi.
2. Sebagai syarat untuk mencapai gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Samsat Kabupaten Manggari.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Samsat Kabupaten Manggari.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Samsat Kabupaten Manggari.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Kantor Samsat Kabupaten Manggarai
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif kepada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Manggarai berupa saran mengenai pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan agar dapat menjadi bahan pertimbangan atas pelaksanaan kebijakan – kebijakan perpajakan terkait dengan usaha peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sehingga kedepannya wajib pajak kendaraan bermotor lebih tertib dan patuh dalam membayar pajak PKB(Pajak Kendaraan Bermotor).
2. Bagi Universitas PGRI Adi Buana Suarabaya
Guna menambah refrensi kepustakaan sebagai bahan informasi bagi mahasiswa Universitas PGRI Adibuana Surabaya di masa yang akan datang yang ingin melakukan penelitian yang sejenis.
3. Bagi Masyarakat khususnya Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
Sebagai warga negara yang baik hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai faktor pendorong kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar Pajak Kendaraan Bermotor(PKB).