

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang giat melakukan pembangunan. Pembangunan nasional pada dasarnya dilakukan bersama-sama oleh seluruh masyarakat dan tentunya pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Dalam upaya melakukan pembangunan maka pemerintah perlu memikirkan langkah untuk mengumpulkan dana yakni dengan meningkatkan penerimaan negara sehingga bisa melakukan pembangunan secara mandiri tidak bergantung pada pihak ketiga.

Dewasa ini pajak merupakan sumber penerimaan terbesar di Indonesia oleh karena itu penerimaan pajak merupakan suatu hal yang sangat penting bagi suatu negara karena dengan semakin meningkatnya penerimaan negara maka suatu negara bisa lebih mandiri dalam mengelola keuangannya dan penerimaan pajak juga di gunakan untuk membiayai pengeluaran negara dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Besarnya penerimaan negara dari sektor pajak dapat dilihat dari besarnya persentase penerimaan pajak dibanding dengan persentase penerimaan negara dari sektor lainya. Pajak disamping sebagai sumber penerimaan utama negara (*budgetary*) juga mempunyai fungsi sebagai alat untuk mengatur (*regulatory*) dan mengawasi kegiatan-kegiatan dalam perekonomian (Mardiasmo, 2011:2). Penerimaan pajak dapat berasal dari pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, pajak bumi bangunan, maupun pajak-pajak lainnya.

Sejak diresmikan Undang-Undang tentang otonomi daerah maka daerah mempunyai hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat

sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Adapun dampak dari segi ekonomi banyak sekali keuntungan dari penerapan otonomi daerah diantaranya; pemerintah daerah memberikan wewenang kepada masyarakat untuk mengelola sumber daya alam yang dimiliki masing-masing daerah tergantung dari sumber daya manusianya apakah bisa memanfaatkan dengan baik dengan demikian apabila sumber daya alam yang dimiliki telah dikelola secara maksimal maka pendapatan daerah dan masyarakat akan meningkat. Sumber penerimaan daerah selain dari APBD yakni pajak daerah dan retribusi daerah yang dipungut dan di kelola oleh pemerintah daerah itu sendiri. Pajak daerah dan retribusi daerah merupakan sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah untuk mendapatkan otonomi daerah yang makmur.

Tingkat mobilitas masyarakat dalam menggunakan alat transportasi di Indonesia yang cukup tinggi dapat dilihat dalam kehidupan sehari-hari. Hampir setiap hari kita melihat semakin banyaknya jumlah dan jenis kendaraan bermotor yang bermunculan. Hal ini salah satunya disebabkan oleh penambahan penduduk yang terus meningkat dari tahun ke tahun yang berdampak pula akan kebutuhan alat transportasi guna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu pajak kendaraan bermotor menjadi primadona dalam menyumbang penerimaan negara di bandingkan dengan sumber penerimaan lain. Dalam 4 tahun terakhir jumlah pertumbuhan kendaraan bermotor di Indonesia khususnya di Lamongan mengalami peningkatan seperti pada tabel berikut.

Tabel 1.1
Data Obyek dan Potensi Pajak Kendaraan Bermotor di Lamongan
Tahun 2012 S/D 2015

Model Kendaraan	2012	2013	2014	2015
Mobil Penumpang	8.919	10.753	13.075	15.360
Mobil Bus	849	935	1.022	1.119
Mobil barang	7.669	8.602	9.799	10.658
Sepeda Motor	274.004	317.227	365.163	403.310
Alat Berat	20	20	20	20
Jumlah	291.461	337.537	389.079	430.467

Sumber : UPT Dispenda Prov Jawa timur

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu jenis pajak daerah tingkat 1 (provinsi) yang kelola sendiri oleh daerah dan dengan tarif yang berbeda-beda sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh daerah itu sendiri. Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah daerah dalam meningkatkan penerimaan pajak daerah yang dalam hal ini pajak kendaraan bermotor yakni dengan menerapkan beberapa sistem pemungutan seperti; SAMSAT *drive thru*, SAMSAT keliling, SAMSAT *payment point*, E-Samsat Jatim dengan tujuan untuk memberikan layanan dan memudahkan wajib pajak untuk patuh membayar pajak kendaraan bermotornya (UPT DISPENDA Provinsi JATIM).

Pajak kendaraan bermotor sebagaimana di definisikan dalam pasal 1 angka 12 dan 13 UU No.28 tahun 2009 adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor atau disingkat dengan PKB adalah salah satu sumber pendapatan daerah yang berasal dari pemilik kendaraan bermotor untuk membiayai kegiatan-kegiatan serta pembangunan daerah. Pajak Kendaraan Bermotor dibayarkan oleh wajib pajak pada suatu instansi pemerintahan yang disebut dengan Unit Pelayananan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD). Pembayaran pajak kendaraan bermotor dilaksanakan di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT).

Sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor di Indonesia menggunakan *Official Assessment System* yaitu suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pegawai pajak atau fiskus untuk menentukan besar kecilnya pajak terutang oleh wajib pajak (Mardiasmo, 2011). Sistem *official assessment system* diterapkan perpajakan Indonesia dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Adapun ciri-ciri sistem *official assessment system* menurut Mardiasmo (2011:7), meliputi: 1. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada pemerintah (*fiskus*). 2. Wajib pajak bersifat pasif 3. Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh pemerintah (*fiskus*), yaitu melalui Unit Pelayanan Propinsi (UPPP).

Dalam pelaksanaanya banyak fenomena pelanggaran perpajakan yang terjadi di Indonesia yang membuat wajib pajak merasa malas untuk membayar pajaknya hal ini akan berdampak pada kepatuhan dan penerimaan pajak karena masyarakat merasa pajak yang dibayarkannya disalahgunakan oleh aparat pajaknya, oleh karena itu banyak wajib pajak yang menyepelekan membayar pajak dan tidak tepat waktu dalam membayar pajak. Pelayanan dalam sistem pemungutan pajak juga menjadi faktor patuh tidaknya wajib pajak karena pajak kendaraan bermotor ini jatuh temponya adalah 12 bulan terhitung setelah motor tersebut registrasi di SAMSAT.

Tabel 1.2
Data Target dan Realisasi PKB dan BBNKB di Lamongan
Tahun 2012 S/D 2015

Tahun	Target	Realisasi	% Kepatuhan
2012	123.959.055.000	128.853.176.446	103,95
2013	146.706.187.000	162.856.667.532	111,01
2014	180.544.100.000	187.102.905.620	103,64
2015	188.263.919.000	185.638.688.309	98,61

Sumber: UPT dispenda Prov Jawa Timur

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan Dalam 2 tahun terakhir tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Lamongan mengalami penurunan dilihat dari target dan realisasi pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor di lamongan. Kepatuhan merupakan suatu hal yang sangat vital terhadap besar kecilnya penerimaan negara di sektor pajak, kepatuhan wajib pajak merupakan hal yang sangat penting karena dengan membayar pajak akan menambah kas negara maupun daerah yang nantinya digunakan untuk pembangunan dan mensejahterakan masyarakatnya. Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 menyatakan bahwa “Kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara”. Berdasarkan penelitian sebelumnya Mustikasari (2007), dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) menjelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku dan dipengaruhi oleh 3 faktor yakni *Behavioral beliefs*, *Normative beliefs* dan *Control beliefs*. dalam penelitian ini kepatuhan wajib pajak sesuai dengan *Theory of Planned Behavior* (TPB) maka kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh Kualitas pelayanan, Sanksi pajak dan Kesadaran wajib pajak.

Kualitas pelayanan ditentukan oleh persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan dalam arti hasil dari suatu proses jasa (*outcome process*) yang diwujudkan dalam bentuk bagaimana jasa itu diberikan (*zaithaml dan bitner*, 2004). Adanya kinerja pelayanan yang baik dan transparan dari Kantor Pelayanan SAMSAT dalam bentuk kecepatan dan kemudahan administrasi perpajakan, kepastian hukum, rasa nyaman, dan rasa aman dalam pemberian

pelayanan akan membangun sikap patuh dari wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya di bidang perpajakan. Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari kebenaran dan ketepatan waktu dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Saat wajib pajak merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh petugas maka akan mendorong wajib pajak untuk patuh dan melaksanakan kewajibannya. Hal ini akan berdampak baik pada penerimaan pajak daerah juga semakin meningkat. Namun fenomenanya masih banyak masyarakat yang menunggak membayar pajak dikarenakan sistem pelayanan yang kurang baik banyak yang beranggapan membayar pajak itu rumit dan prosedurnya berbelit-belit dan masih banyaknya calo yang membuat wajib pajak merasa tidak nyaman.

Sanksi adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan, dan denda adalah hukuman dengan cara membayar uang karena melanggar peraturan dan hukum yang berlaku, sehingga dapat dikatakan bahwa sanksi denda adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan dengan cara membayar uang (Jatmiko, 2006). Menurut Mardiasmo (2011:59) "Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ ditaati/ dipatuhi, atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma pajak". Sanksi pajak yang tinggi dinilai semakin memberatkan wajib pajak karena wajib pajak harus membayar lebih tinggi dari yang seharusnya, namun disisi lain sanksi dinilai akan membuat wajib pajak jera sehingga patuh melaksanakan kewajiban pajaknya dengan tepat waktu dan tidak menunda-nunda membayar pajaknya. Sanksi yang tegas harus diberlakukan untuk mencegah ketidakpatuhan dan mendorong wajib pajak untuk

memenuhi kewajiban membayar pajaknya. Namun fenomenanya banyak wajib pajak yang menunggak pajak kendaraan bermotor sampai bertahun-tahun, kepala Dispenda Jatim Bobby Soemiarsono mengatakan “masih banyak masyarakat yang membayar pajak pada saat adanya pemutihan dan hasilnya hampir mencapai target tahun ini” (Metrotvnews.com, 22/12/15). Hal ini menunjukkan banyaknya wajib pajak yang menghindari sanksi pajak dan masih rendahnya sanksi yang dikenakan kepada para penunggak pajak.

Selain faktor kualitas pelayanan dan sanksi pajak, kesadaran wajib pajak juga memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan pondasi utama dalam pembayaran pajak, karena bertujuan untuk memperlancar jalannya pemungutan pajak. Jatmiko (2006), menyatakan bahwa kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijaring. Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Wajib pajak yang memiliki tingkat kesadaran rendah maka cenderung tidak patuh dan melanggar undang-undang yang berlaku begitu juga sebaliknya apabila masyarakat sadar akan pentingnya membayar pajak maka menjadikan wajib pajak tersebut patuh dan nantinya akan menambah penerimaan pajak. Diperlukan kesadaran yang berasal dari diri wajib pajak itu sendiri akan arti dan manfaat dari pemungutan pajak tersebut (Jatmiko, 2006).

Namun pada kenyataannya permasalahan kepatuhan juga terjadi di kabupaten Lamongan terutama terkait dengan pajak kendaraan bermotor masih banyak tunggakan pajak dan dilihat dari target dan realisasi berdasarkan tabel 1.2. sejak tahun 2014 tingkat kepatuhan pajak mengalami penurunan dari tahun sebelumnya dan pada tahun 2015 penerimaan pajak kendaraan bermotor tidak

mencapai target yang sudah ditetapkan. Berdasarkan penelitian terdahulu faktor yang berpengaruh pada kepatuhan adalah saksi pajak, pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak namun ada juga penelitian yang menyebutkan bahwa sanksi pajak, pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu penelitian ini akan membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak, terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini akan menjadi menarik untuk dibahas karena peneliti mencoba mengangkat wajib pajak kendaraan bermotor baik orang pribadi maupun badan yang terdaftar di SAMSAT Lamongan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yakni pada variabelnya, objek yang diteliti, dan jumlah sampel yang diteliti. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik ingin meneliti “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi di kantor SAMSAT Lamongan)”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
3. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan akan menambah bahan referensi atau acuan bagi studi tentang faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak atau penelitian dengan objek yang sejenis.

2. Bagi Kantor SAMSAT

Untuk memberikan evaluasi dan masukan yang dapat berguna untuk lebih baik lagi dalam tingkat pelayanan terhadap wajib pajak yang telah dilakukan di kemudian hari.

3. Bagi Masyarakat atau Pembaca

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai pembayaran pajak kendaraan bermotor, mengetahui sanksi perpajakan, dan untuk meningkatkan rasa kesadaran wajib pajak diharapkan dapat lebih patuh membayar kewajiban pajak.