

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan sumber penerimaan negara maupun daerah yang berperan besar bagi Indonesia. Pajak yang dikelola pemerintah pusat merupakan sumber penerimaan Negara di dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), sedangkan pajak yang dikelola pemerintah daerah merupakan sumber penerimaan daerah di dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Pemerintah memiliki peran penting dalam kehidupan ekonomi suatu Negara. Pemerintah harus melakukan pengendalian terhadap kondisi yang tengah terjadi dan kemudian merancang suatu aturan untuk membuat perekonomian menjadi lebih baik. Dana yang telah diperoleh dari beberapa sektor penerimaan APBN akan digunakan untuk keberlangsungan atau pengeluaran Negara, baik itu pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan. Sektor pendapatan terbesar dalam pos APBN berasal dari penerimaan pajak yang masih potensial untuk terus ditingkatkan penerimaannya. Pemerintah harus memiliki manajemen yang baik dalam mengelola sumber dana yang telah diperoleh dari sektor pajak agar penggunaannya berjalan efektif dan efisien sehingga tidak terjadi penyalahgunaan. Pajak dari tahun ketahun memberikan kontribusi yang sangat besar terhadap keseluruhan pendapatan Negara, hal ini dapat dilihat dalam tabel 1.1.

Tabel 1.1

Peran Pajak Terhadap APBN Tahun 2011 s/d 2014

No	Tahun Anggaran	Jumlah (Dalam Triliun)		Persentase Pajak : APBN %
		APBN	Pajak	
1	2010	949,66	742,74	78%
2	2011	1.036,3	839,5	81%
3	2012	1.311,4	1.032,5	78%
4	2013	1.525,7	1.193,0	78%
5	2014	1.667,1	1.280,4	76%

Sumber: (Rajagukguk, 2015 dalam www.bppk.kemenkeu.go.id)

Dapat dilihat dari Tabel 1.1 bahwa betapa besarnya peran pajak dalam APBN, menunjukkan Anggaran Pendapatan belanja Negara Indonesia dalam 5 (lima) tahun terakhir paling besar bersumber dari pendapatan pajak. Semakin meningkat jumlah anggaran belanja Negara maka membutuhkan sumber penerimaan yang semakin besar pula. Data pada tabel di atas menunjukkan sebagian besar kebutuhan untuk membiayai anggaran belanja, diperoleh dari penerimaan negeri yaitu dari penerimaan pajak. Jumlah wajib pajak setiap tahunnya semakin bertambah. Namun bertambahnya jumlah wajib pajak tidak diimbangi dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Masalah kepatuhan tersebut menjadi kendala dalam pemaksimalan penerimaan pajak.

Salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban pajaknya dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Nurmantu, 2003: 148). Wakil Kementerian Keuangan, Mardyasmo mengakui bahwa setoran pajak dari kelompok wajib pajak kendaraan bermotor sejauh ini terlalu rendah.. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak kendaraan seperti pengusaha dan profesi belum memenuhi kewajiban pajaknya dengan baik.

rendahnya tingkat kepatuhan pajak menjadi indikator rendahnya serapan pajak oleh pemerintah Juwitasari (2009).

Pendapatan Asli Daerah yang salah satunya adalah Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pendapatan terbesar dari sektor pajak daerah, meskipun setiap tahun target ditingkatkan. Kantor bersama samsat yang dipercaya mengelola pendapatan dari sektor pajak kendaraan bermotor, berupaya menjadi instansi yang menerapkan transparansi akuntabilitas maupun kredibilitas dalam melayani masyarakat. Status Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur sebagai salah satu dinas yang mendukung Pendapatan Asli Daerah, berupaya untuk terus menerus mengoptimalkan seluruh kemampuan dinas agar Pendapatan Asli Daerah setiap tahun meningkat seiring tuntutan kemajuan perkembangan perekonomian di Jawa timur.

Pada wilayah Kabupaten pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu jenis pajak daerah yang dipungut oleh Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur melalui UPT Dispenda Provinsi Jawa Timur sebagai salah satu sumber penerimaan pajak yang potensial, yang mana Kantor UPT tersebut memiliki keunggulan dalam jumlah wajib pajak kendaraan yang terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Peningkatan jumlah wajib pajak tersebut dilatarbelakangi oleh semakin meningkatnya jumlah kepemilikan objek pajak kendaraan bermotor di suatu wilayah baik dari jumlah balik nama kendaraan bermotor maupun dari jumlah pembelian kendaraan bermotor.

Tabel 1.2**Daftar Wajib Pajak Terdaftar Untuk PKB Tahun 2012 -2015**

kendaraan	2012	%	2013	%	2014	%	2015	%
Roda 2	82.114	88,9	97.261	89,6	109,987	90,2	100.198	90,5
Roda 4	10.192	11,1	11.304	10,4	11.981	9,8	14.211	9.5
Jumlah	92,305	100	108,565	100	121,949	100	114.409	100

Sumber UPTD Pamekasan

Dari tabel 1.2 diatas menunjukkan bahwa pajak kendaraan bermotor roda dua mapun roda empat dari tahun 2012 -2015 mengalami kenaikan yang sangat signifikan. Jumlah kendaraan bermotor roda dua rata-rata diatas 50 % dari total wajib pajak yang terdaftar melebihi kendaraan bermotor roda empat. Oleh karena itu, seiring dengan peningkatan tersebut sudah menjadi kewajiban pemerintah untuk terus meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak karena pemerintah yang baik cenderung menciptakan fungsi pelayanan publik yang baik pula.

Dalam sistem pemungutan pajak Kendaraan Bermotor dilakukan dengan pembayaran pajak mengaitkan pada pendaftaran STNK, serta perpanjangan STNK, serta perpanjangan STNK, termasuk pungutan lainnya seperti asuransi jasa raharja dan pungutan sektor langganan yang diperlakukan pada 1 Januari 2012. Sistem pemungutan ini dilaksanakan oleh kantor bersama SAMSAT (Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap). Pemerintah memiliki inovasi pelayanan dalam membayar pajak seperti ,Samsat Payment Point, Samsat Corner, Pelayanan Drive Thru, Samsat Keliling, SMS info PKB dan SMS Komplain Samsat, Samsat Link , Samsat Quick Respon(SQR), EDC (Elektronik Data Capture),e-Samsat dan ATM samsat Jatim..

Layanan samsat keliling adalah salah satu program unggulan kantor Bersama SAMSAT di seluruh Kabupaten di Jawa Timur. Keunggulan dari

sistem ini tidak hanya dinikmati oleh sekitar saja, tetapi juga masyarakat luar kota karena dilengkapi dengan fasilitas *Link*. Indikator yang ada di pelayanan samsat keliling yaitu akses pajak, fasilitas, complain center serta website. Semua indikator tersebut untuk membuat wajib pajak mudah dan cepat dalam membayar pajak. Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang berdomisili jauh dari kantor Samsat setempat.

Dengan adanya fasilitas layanan samsat keliling yang disediakan pemerintah untuk memudahkan wajib pajak mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor, diharapkan kepatuhan wajib pajak dapat meningkat karena memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh kantor Bersama Samsat melalui layanan samsat keliling, wajib pajak tidak perlu mendatangi kantor bersama samsat yang di kota untuk membayar pajak kendaraannya, sehingga wajib pajak kendaraan bermotor dapat membayar pajaknya tepat waktu dan tidak ada lagi sanksi maupun denda keterlambatan membayar pajak.

Pengaruh antara akses pajak dan kepatuhan wajib pajak sudah banyak diteliti oleh Juwitasari (2009) mengemukakan adanya pengaruh antara akses pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Hal itu sesuai dengan penelitian Rohemah (2013) yang mengemukakan bahwa akses pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh antara fasilitas dan kepatuhan wajib pajak juga sudah banyak diteliti Widarnarko (2012) mengemukakan hubungan positif antara fasilitas dan kepuasan wajib pajak. Hal itu sesuai dengan penelitian Sumardi (2004) yang mengemukakan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun Rohemah (2013) tidak menemukan pengaruh fasilitas berpengaruh

terhadap kepatuhan wajib pajak Hasil itu sesuai dengan yang dikemukakan oleh Komala, Suhadak dan Endang (2011).

Pengaruh antara complain center dan kepatuhan wajib pajak juga sudah banyak diteliti. Rohemah (2012) mengemukakan hubungan positif antara complain center dan kepatuhan wajib pajak. Hal itu sesuai dengan penelitian dengan penelitian Komala, Suhadak dan Endang (2011) mengemukakan hubungan positif antara complain center dan kepatuhan wajib pajak

Terdapat penelitian mengenai pengaruh website pada layanan samsat keliling. Hasil dari penelitian ini menunjukkan tidak adanya hubungan antar website dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Akan tetapi dalam penelitian Nurhidayah (2013) membuktikan bahwa website berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Peneliti menggunakan samsat keliling Pamekasan sebagai tempat penelitian karena berdasarkan data yang didapat dari UPTD Pamekasan menurut salah satu karyawannya bahwa tingkat kepatuhan di UPTD Pamekasan ini tidak efektif dan kurang stabil, selain itu untuk persentase penerimaan pajak tiap tahunnya tidak konsisten yaitu dari tahun 2012 sampai dengan 2015 mengalami naik turun meskipun setiap tahunnya jumlah wajib pajak selalu bertambah dan mengalami peningkatan yaitu dapat dilihat dalam tabel berikut

Tabel 1.3

**Jumlah Penerimaan Pajak Wajib Pajak Kendaraan Yang Terdaftar di
UPTD Pamekasan**

Tahun	Jumlah Penerimaan	Jumlah WP kendaraan bermotor
2012	2.500.675.118	62.674
2013	2.400.855.887.	69.965
2014	2.464.053.877	76.577
2015	3.592.528.266	80.547

Sumber: UPTD Pamekasan

Berdasarkan jumlah penerimaan pajak yang cenderung naik turun dikarenakan wajib pajak yang tidak membayar pajak tepat waktu dalam waktu yang sudah tertera di notice pembayaran pajak, hal ini diungkapkan oleh ibu St Khodijah selaku pelaksana subbagian umum dan kepatuhan internal..

Objek dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang melakukan pembayaran pajak kendaraan di layanan samsat keliling yang terdaftar di UPTD Pamekasan. Dari penjelasan di atas dapat dilihat bahwa maksud dan tujuan penelitian ini untuk penelitian studi empiris atau untuk mengetahui pengaruh layanan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak Pamekasan. Sehingga nantinya dari hasil penelitian diharapkan bisa memberikan masukan beserta saran terhadap kota Pamekasan supaya menjadi lebih baik kedepannya

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Rohemah (2013). Peneliti akan mereplikasi dari penelitian Rohemah (2013) dengan judul Pengaruh Implementasi Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kabupaten Pamekasan mengenai pengaruh sistem pelayanan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam

penelitian sebelumnya menggunakan variabel akses pajak, fasilitas, complain center dan website serta untuk variabel dependen menggunakan variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua. Namun terdapat perbedaan dengan penelitian sebelumnya. Penelitian ini menggunakan variabel akses pajak, fasilitas, complaint center dan website, untuk variabel dependennya berbeda yaitu kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian sebelumnya penyebaran kusionernya hanya mencakup wilayah kota. Penelitian ini untuk penyebaran kusionernya mencakup wilayah pelosok dan kota.

Berdasarkan uraian diatas mengenai latar belakang permasalahan dan kajian atas penelitian-penelitian terdahulu, maka penulis akan meneliti hubungan antara indikator yang ada di samsat keliling dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan judul Analisis Sistem Pelayanan Samsat Keliling Dan Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan fenomena yang terjadi, maka perumusan masalahnya dapat ditetapkan sebagai berikut :

1. Apakah akses pajak pada layanan samsat keliling berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah fasilitas pada layanan samsat keliling berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
3. Apakah complain center pada layanan samsat keliling berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
4. Apakah website pada layanan samsat keliling berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui apakah akses pajak pada pelayanan samsat keliling berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Mengetahui apakah fasilitas pada pelayanan samsat keliling berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Mengetahui apakah complain center pada pelayanan samsat keliling berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
4. Mengetahui apakah website pada pelayanan samsat keliling berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

1.4 Manfaat penelitian

Manfaat dari penelitian :

- a. Bagi pihak UPT Daerah penelitian ini dapat diharapkan mengetahui indikator Layanan Samsat Keliling berpengaruh Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor .
- b. Bagi masyarakat penelitian ini dapat diharapkan mengetahui indikator pelayanan Samsat Keliling berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.