

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Kewajiban utama dari tugas pemerintah adalah memberikan kesejahteraan dan kemakmuran kepada masyarakat, salah satu upaya dan cara yang dapat dilakukan pemerintah untuk memenuhi tugas tersebut adalah dengan melakukan pembangunan negara dalam berbagai bidang seperti pembangunan sarana dan prasarana publik serta pelayanan publik yang harus dikembangkan secara terus menerus dan merata ke seluruh negeri. Semakin gencarnya pemerintah dalam melaksanakan pembangunan negara, maka semakin tinggi pula dana yang dibutuhkan untuk merealisasikannya. Salah satu sumber dana yang memiliki pengaruh dan kontribusi besar terhadap pembangunan negara adalah dana dari pajak.

Pajak adalah iuran dari rakyat yang diberikan kepada kas negara sesuai dengan undang-undang yang berlaku dan dapat dipaksakan dengan tidak memperoleh jasa timbal balik dan pajak digunakan oleh pemerintah untuk membiayai pengeluaran umum negara (Mardiasmo, 2011). Mengacu pada teori tersebut, pajak dapat diartikan sebagai dana dari masyarakat yang dikumpulkan pemerintah untuk membantu pembangunan fasilitas dan pelayanan umum negara. Membayar pajak sesungguhnya adalah kewajiban setiap Wajib Pajak yang nantinya akan dirasakan kembali manfaatnya oleh masyarakat atas pajak yang telah mereka bayarkan sebagai sumber dana dari

pajak yang telah diaplikasikan secara nyata kedalam pembangunan negara oleh pemerintah.

Pemerintah berupaya untuk melaksanakan pembangunan negara yang efektif dan efisien, maka pemerintah pusat perlu melakukan pengawasan dan mengatur secara langsung kinerja yang dilakukan oleh pemerintah daerah. Pemerintah daerah kemudian dapat terlihat memiliki tanggung jawab atas kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pembiayaan menyangkut pembangunan negara.

Institusi pemerintahan salah satunya yaitu Direktorat Jendral Pajak adalah institusi yang berperan penting dalam kelangsungan pembangunan negara. Tugas utama dari lembaga ini adalah untuk mengumpulkan dana berupa pajak yang diperoleh dari masyarakat, kemudian dana tersebut akan digunakan untuk pembiayaan pembangunan negara. Penjelasan tentang pajak daerah dan retribusi daerah di dalam Undang-Undang No. 28 Pasal 2 Tahun 2009 menyebutkan bahwa terdapat lima jenis pajak daerah khususnya pajak provinsi, yaitu pajak kendaraan bermotor, pajak bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak rokok, dan pajak air permukaan (Kementerian Keuangan, 2016).

Jenis pajak daerah (pajak provinsi) terbagi dalam beberapa jenis, salah satunya adalah pajak kendaraan bermotor yang dana pajaknya dapat digunakan sebagai sumber pembiayaan pembangunan daerah khususnya daerah propinsi, selain itu pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang dikenakan atas kepemilikan dan ke penguasaan kendaraan bermotor.

Kemajuan teknologi dan perkembangan zaman saat ini memberikan pengaruh kepada masyarakat untuk terpacu dalam memenuhi kebutuhan dengan efisien dan ekonomis. Kebutuhan yang sangat diperlukan masyarakat salah satunya adalah alat transportasi.

Zaman sekarang kendaraan bermotor telah menjadi sarana transportasi utama masyarakat, maka tidak di pungkiri bahwa kenyataannya setiap individu pasti memiliki kendaraan bahkan lebih dari satu unit kendaraan. Melihat dari fenomena tersebut maka jumlah permintaan kendaraan pun semakin tinggi dan jumlah Wajib Pajak kendaraan bermotor ikut meningkat. Kemala (2015) mengatakan bahwa perkembangan dari jumlah kendaraan bermotor yang terus menerus meningkat, menyebabkan jumlah atas Wajib Pajak kendaraan bermotor ikut meningkat. Populasi kendaraan bermotor di Indonesia telah mencapai angka 104,28 juta unit di tahun 2013 dan didominasi oleh kendaraan roda dua. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor diprediksi akan terus meningkat setiap tahunnya sebesar 10 persen (Kurniawan, 2014).

Pernyataan tersebut dipastikan dapat memberikan dampak yang positif bagi pemerintah daerah, karena semakin meningkatnya kepemilikan dan atau penguasaan atas kendaraan bermotor, maka diharapkan pajak yang akan diterima oleh pemerintah daerah dari jenis pajak kendaraan bermotor juga semakin meningkat. Permasalahan yang timbul saat ini bahwa pemerintah masih belum optimal dalam meningkatkan penerimaan pajak dari jenis pajak kendaraan bermotor karena masih banyak terdapat Wajib Pajak yang tidak

patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pada tahun 2015 di Kota Magelang masih terdapat tunggakan pajak kendaraan bermotor yaitu mencapai 5,7 Miliar (Dwi, 2015).

Berikut disajikan tabel yang menjelaskan tentang tingkat kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Magelang dari tahun 2013 hingga 2015.

Tabel 1.1
Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
SAMSAT Kota Magelang
Periode 2013 s/d 2015

No.	Tahun	WP Terdaftar	WP yang Membayar Pajak Kendaraan Bermotor	Rasio Kepatuhan (%)
1	2013	71.803	57.380	79,91
2	2014	90.817	56.719	62,45
3	2015	106.879	78.523	73,46

Sumber : SAMSAT Kota Magelang, 2016

Chau dan Leung (2009) berpendapat bahwa beberapa faktor yang dapat memberikan pengaruh terhadap tingkat penerimaan pajak di suatu negara adalah faktor tingkat kepatuhan dari Wajib Pajak di suatu negara tersebut. Kepatuhan Wajib Pajak dapat diartikan dalam berbagai perspektif, salah satunya yaitu Wajib Pajak dapat dikatakan patuh jika telah memenuhi kewajiban dalam membayar pajak dan telah melaksanakan hak atas perpajakannya dengan baik dan benar sesuai peraturan perpajakan. Wajib Pajak yang telah patuh akan memberikan dampak pada peningkatan penerimaan pajak di suatu negara tersebut, sehingga diharapkan pemerintah

dapat ikut andil dalam memberikan informasi kepada Wajib Pajak tentang pentingnya patuh dalam membayar pajak.

Melihat dari fenomena nyata tentang perpajakan yang telah diimplementasikan dalam teori-teori tersebut, maka terdapat beberapa faktor yang diduga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Sistem administrasi perpajakan dikatakan sebagai salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, karena melalui tujuan pemerintah yang menginginkan optimalisasi penerimaan perpajakan sehingga diciptakannya administrasi perpajakan yang lebih baik dan tepat.

Peran administrasi sangat berpengaruh dalam merealisasikan peraturan perpajakan dan penerimaan Negara. Administrasi perpajakan dapat berjalan sebagaimana mestinya karena adanya sistem yang mengatur, oleh karena itu untuk mewujudkan penerimaan pajak secara optimal maka diperlukan adanya sistem administrasi perpajakan yang baik. Menciptakan sistem administrasi perpajakan yang lebih baik tentunya dapat dilakukan dengan berbagai cara. Salah satu indikator yang dapat menggambarkan peran administrasi perpajakan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah reformasi administrasi perpajakan.

Reformasi administrasi perpajakan telah mulai dilakukan sejak tahun 2001 dan menjadi landasan terciptanya administrasi perpajakan yang modern, baik, dan dapat dipercaya. Reformasi perpajakan saat ini telah menjadi prioritas dalam mencapai tujuan untuk meningkatkan kepatuhan, kepercayaan terhadap administrasi dan meningkatkan kinerja petugas pajak.

Perubahan sistem pemungutan pajak di Indonesia dari sistem *official assessment* menjadi sistem *self-assessment*, dimana melalui sistem ini pelaksanaan administrasi perpajakan diharapkan dapat dilaksanakan dengan lebih rapi, terkendali, sederhana, dan mudah untuk dipahami oleh Wajib Pajak (Budileksmana, 2001). Apabila sistem administrasi perpajakan dapat membantu mendeteksi Wajib Pajak yang tidak melakukan kewajiban perpajakannya maka kepatuhan Wajib Pajak dapat ditingkatkan.

Menurut James dan Clinton (2002) administrasi perpajakan yang sukses membutuhkan Wajib Pajak untuk bekerja sama dalam pengoperasian sistem perpajakan. Reformasi administrasi perpajakan merupakan langkah untuk memperbaiki kinerja administrasi di dalam perpajakan baik secara individu yaitu karyawan, kelompok yaitu tim divisi dan kelembagaan yaitu Direktorat Jenderal Pajak supaya lebih efisien, efektif dan ekonomis. Sesungguhnya kepatuhan Wajib Pajak yang semakin meningkat akan memberikan dampak pada penerimaan pajak.

Kemala (2015) menyatakan bahwa reformasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Berbeda dengan hasil penelitian Rahayu dan Lingga (2009) yang menyatakan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Sanksi perpajakan merupakan faktor lain yang dapat dikatakan sebagai pemberi pengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor, jika sanksi perpajakan telah disusun dan dibuat dengan tegas maka

diharapkan dapat meminimalkan pelanggaran peraturan perpajakan yang dilakukan oleh Wajib Pajak. Wajib Pajak akan memiliki persepsi bahwa sanksi yang tegas dapat memberatkan dan menimbulkan kerugian jika Wajib Pajak melakukan pelanggaran atas peraturan perpajakan atau tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pendapat lain menyatakan bahwa sanksi pajak merupakan suatu jaminan bahwa peraturan perpajakan akan ditaati dan dipatuhi.

Sanksi perpajakan juga dapat dikatakan sebagai alat pencegah agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan yang ada (Mardiasmo, 2011). Putri dan Jati (2013) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berbeda dengan hasil penelitian Winerungan (2015) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Selain sanksi perpajakan yang menjadi kontrol bagi kepatuhan Wajib Pajak diperlukan juga kualitas pelayanan yang baik dari petugas pajak yaitu memberikan kepuasan pelayanan kepada Wajib Pajak. Menurut Mustapha dan Normala (2014) kualitas pelayanan pajak dapat didefinisikan sebagai persepsi seluruh Wajib Pajak atau evaluasi terkait dengan pelayanan elektronik dan penilaian yang dilakukan Wajib Pajak dari tingkat administrasi perpajakan.

Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kota Magelang membayar pajak atas kendaraan bermotor miliknya melalui kantor bersama SAMSAT Kota Magelang, sehingga diharapkan kantor bersama SAMSAT Kota

Magelang dapat memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas agar Wajib Pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan dan berdampak pada peningkatan kepatuhan Wajib Pajak. Sesungguhnya persepsi yang baik dari Wajib Pajak terhadap petugas pajak dapat dibangun dengan melakukan pelayanan yang maksimal, berkualitas dan profesional.

Putri dan Jati (2013) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berbeda dengan hasil penelitian Winerungan (2015) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Faktor yang dapat dikatakan sebagai faktor paling penting dalam peningkatan kepatuhan Wajib Pajak adalah kesadaran Wajib Pajak untuk mau membayar kewajiban perpajakannya. Kesadaran Wajib Pajak akan timbul jika Wajib Pajak telah memahami tentang arti dari pajak, manfaat dari pajak dan dampak jika tidak membayar pajak. Wajib Pajak yang telah memahami tentang keseluruhan dari pengertian pajak, diharapkan Wajib Pajak akan sadar untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Kesadaran Wajib Pajak sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, namun Wajib Pajak seringkali terganggu atas berita tentang kasus yang menyangkut kantor pajak seperti penggelapan pajak. Pandangan Wajib Pajak tentang kantor pajak menjadi buruk, meskipun Wajib Pajak telah memiliki kesadaran untuk membayar pajak akan menjadi enggan karena mereka tidak ingin uang pajak yang dibayarkan untuk pembangunan negara justru disalahgunakan oleh oknum tertentu.

Kemala (2015) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor. Berbeda dengan hasil penelitian Heryanto dan Toly (2013) menyatakan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan dari uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Administrasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada SAMSAT Kota Magelang)”**.

Penelitian yang dilakukan merupakan replikasi dari penelitian Iraningsih (2015), namun terdapat perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu peneliti menambah variabel independen administrasi perpajakan. Kemudian perbedaan lainnya adalah lokasi dalam penelitian yang sebelumnya dilakukan di SAMSAT Sleman, sedangkan untuk penelitian ini dilakukan di SAMSAT Kota Magelang.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas penelitian ini memiliki batasan masalah agar dalam penulisan tidak menyimpang dari tujuan penelitian dan tidak memberikan hasil yang bias. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel independen yang digunakan adalah administrasi perpajakan yang diukur dengan reformasi administrasi perpajakan, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan kesadaran Wajib Pajak.
2. Variabel dependen yang digunakan adalah kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.
3. Sampel yang digunakan hanya Wajib Pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di SAMSAT Kota Magelang dan khususnya hanya Wajib Pajak yang memiliki kendaraan roda dua dan roda empat / lebih.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas, maka dapat ditarik beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah reformasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor?
4. Apakah kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah diatas, penelitian ini memiliki tujuan, yaitu:

1. Untuk menguji secara empiris apakah reformasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk menguji secara empiris apakah sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.
3. Untuk menguji secara empiris apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.
4. Untuk menguji secara empiris apakah kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini sangat diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih luas kepada masyarakat dalam hal perpajakan khususnya tentang reformasi administrasi perpajakan, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan kantor pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Kantor Bersama SAMSAT

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada kantor bersama SAMSAT kota Magelang tentang faktor-faktor yang menyebabkan Wajib Pajak tidak patuh, kemudian selanjutnya diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pajak.

b. Bagi pihak lain

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan menambah informasi bagi yang membutuhkan tentang perpajakan, khususnya tentang reformasi administrasi perpajakan, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.

c. Bagi peneliti

Dapat memperluas pemahaman dan menambah pengetahuan tentang reformasi administrasi perpajakan, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.