

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu pemungutan wajib yang harus dibayarkan oleh seluruh rakyat ke Negara yang nantinya dipergunakan sebagai kepentingan masyarakat umum serta pemerintah. Namun rakyat yang telah membayarkan pajaknya tidak secara langsung dapat menikmati manfaat dari pajak sebab hasil pajak tersebut bukan digunakan sebagai kepentingan personal.

Pajak merupakan sumber penerimaan anggaran pendapatan belanja daerah. Pendapatan tersebut nantinya akan digunakan oleh negara untuk pembangunan nasional meliputi pembangunan pusat maupun pembangunan daerah.

Di dalam pemungutan pajak tersebut di atur oleh undang-undang yang berlaku sehingga dapat dipaksakan dalam pemungutannya. Tingginya peran pajak di Indonesia mengharuskan pemerintah untuk terus mengupayakan agar pendapatan pajak di Indonesia terus meningkat. Selain itu, Indonesia termasuk negara yang memiliki jumlah kepadatan penduduk tinggi, sehingga berpotensi tinggi untuk meningkatkan penerimaan pajak karena jumlah penduduk yang semakin tinggi akan semakin tinggi pula penerimaan pajak di suatu negara.

Pajak daerah merupakan pajak yang ditetapkan oleh pemerintah daerah dengan peraturan daerah. Pemungutannya dilaksanakan oleh pemerintah daerah dan hasilnya nanti digunakan untuk membiayai pengeluaran

pemerintah daerah dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di daerah (Siahaan, 2013).

Pajak daerah mempunyai lima jenis 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).

Salah satu jenis pajak daerah (pajak provinsi) adalah pajak kendaraan bermotor yang dana pajaknya dapat digunakan sebagai sumber pembiayaan pembangunan daerah khususnya daerah provinsi. Selain itu, pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang dikenakan atas kepemilikan dan kekuasaan 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.

Dalam perkembangan dunia yang semakin modern, sebagaimana perlu diketahui semua organisasi ingin memperoleh keuntungan untuk mencapai tujuannya (Pratiwi, 2015). Terutama dalam hal pemberian pelayanan yang menentukan tercapainya tujuan dari setiap organisasi tersebut baik untuk organisasi swasta yang berorientasi memaksimalkan keuntungan maupun organisasi pemerintah yang berorientasi pada pemberian pelayanan.

Instansi-instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah seharusnya dituntut untuk meningkatkan pelayanan prima. Pihak pemerintah berkewajiban untuk memberikan hak mereka sebagai warga negara untuk memperoleh berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan bagi warga negara.

Definisi kepuasan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja jasa yang diterima dan yang diharapkan (Nugroho dan Sumadi, 2005). Dengan demikian, salah satu kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada wajib pajak sesuai standar dan ketentuan yang telah ditetapkan. Begitu juga sebaliknya, kewajiban dari wajib pajak yaitu untuk membayar dan melapor pajak sesuai ketentuan yang berlaku dan bertanggung jawab atas perpajakannya.

Upaya peningkatan kepuasan wajib pajak merupakan hal yang tidak sulit untuk dilakukan, hanya saja membutuhkan kerjasama dari berbagai kalangan seperti pemerintah, pegawai pelayanan pajak (fiskus) dan masyarakat. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor yaitu kualitas layanan, fasilitas dan harga pengaruhnya (Haryanto, 2013).

Kantor samsat dalam menjalankan kegiatan/operasinya berkaitan secara langsung dengan wajib pajak, oleh karena hal tersebut kantor samsat tidak akan terlepas dari usaha memberikan pelayanan yang baik bagi wajib pajak. Dengan

demikian fiskus dituntut untuk mengubah orientasi pelayanan yang sebelumnya konvensional menjadi pelayanan yang profesional.

Pelayanan yang konvensional merupakan pelayanan yang tidak berorientasi pada kepuasan wajib pajak, pelayanan yang tidak memperhatikan bahasa pelayanan, tanpa sopan santun serta sikap, yang dapat memberikan rasa kesal terhadap wajib pajak sehingga wajib pajak menjadi tidak merasakan kepuasan dengan pelayanan yang telah diberikan fiskus (Handayani dan Iriyanto, 2010).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Haryanto (2013) dan Pratiwi (2015) menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian Aquinas (2016) menemukan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak disebabkan adanya pengaruh lain yang dapat mempengaruhi kepuasan wajib pajak.

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang berupa benda maupun uang yang dapat memudahkan serta memperlancar pelaksanaan suatu usaha tertentu. Raharjani (2005) menyampaikan bahwa apabila suatu perusahaan bergerak pada bidang jasa mempunyai fasilitas yang memadai sehingga dapat memudahkan konsumen dalam memakai jasanya dan menciptakan nyaman bagi konsumen dalam menggunakan jasanya tersebut maka akan meningkatkan ketertarikan konsumen dalam melakukan pembelian jasa.

Perusahaan yang memberikan suasana yang menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan menjadi suatu pengaruh bagi konsumen dalam melakukan pembelian. Fasilitas merupakan sarana dan prasarana untuk

melakukan atau mempermudah suatu kegiatan/operasi. Fasilitas biasanya dikaitkan dalam pemenuhan suatu prasarana umum yang terdapat dalam suatu perusahaan atau organisasi tertentu.

Dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kartika (2015) hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rumah sakit, sedangkan penelitian Thomas (2015) menemukan bahwa fasilitas mempunyai pengaruh negatif terhadap kepuasan pasien rumah sakit.

Hasil temuan tersebut menunjukkan adanya ketidak konsistenan hasil temuan penelitian fasilitas terhadap kepuasan pasien rumah sakit, dengan perbedaan hasil penelitian ini peneliti akan menguji ulang mengenai fasilitas terhadap kepuasan namun dengan obyek yang berbeda dengan peneliti terdahulu, penelitian ini akan menggunakan obyek wajib pajak di kantor Samsat Klaten.

Haryanto (2013) menyatakan bahwa harga merupakan apa yang kita peroleh dari sesuatu yang telah diberikan untuk memperoleh produk atau jasa. Sedangkan Kotler dan Armstrong (2006) berpendapat bahwa tarif adalah sejumlah uang yang dibebankan untuk suatu produk atau jasa tersebut. Produk dengan mutu jelek, harga yang mahal, penyerahan produk yang lambat dapat membuat pelanggan tidak puas. Hal itu dapat menunjukkan bahwa tarif merupakan salah satu penyebab ketidakpuasan para pelanggan.

Tjiptono (2007) mendefinisikan tarif dari dua sudut pandang, yaitu dari sudut pandang pemasaran, tarif merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak

kepemilikan atau penggunaan suatu barang ataupun jasa. Sementara itu, apabila dari sudut pandang konsumen, tarif seringkali digunakan sebagai indikator nilai apabila tarif tersebut dihubungkan dengan manfaat yang dapat dirasakan atas suatu barang atau jasa. Nilai dapat diartikan sebagai rasio antara manfaat yang dirasakan terhadap tarif.

Dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Haryanto (2013) menunjukkan bahwa hasil penelitian diperoleh bahwa variabel tarif/harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jasa layanan kantor Samsat Manado, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Suhendri (2015) hasil penelitiannya menunjukkan tidak ada pengaruh signifikan tarif terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Hasil temuan tersebut menunjukkan adanya ketidak konsistenan hasil temuan penelitian tarif terhadap kepuasan wajib pajak dengan perbedaan hasil penelitian ini peneliti akan menguji ulang mengenai tarif terhadap kepuasan namun dengan obyek yang berbeda dengan peneliti terdahulu, penelitian ini akan menggunakan obyek wajib pajak di kantor Samsat Klaten.

Fenomena yang terjadi di masyarakat adalah ketidakpuasan yang dirasakan oleh masyarakat ketika membayarkan pajak kendaraan bermotor. Fenomena ini dibuktikan dengan banyaknya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat yang melakukan pembayaran pajak di kantor Samsat Klaten.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas, dan Tarif Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor”**

Penelitian ini mereplikasi penelitian dari Pratiwi (2015) yang telah dilakukan di KPP Pratama Manado. Perbedaan dengan penelitian terdahulu adalah penelitian ini menambahkan variabel fasilitas (Kartika, 2015) dan tarif pajak (Suhendri, 2015), dimana penelitian terdahulu hanya menggunakan satu variabel independen yaitu kualitas layanan. Selain itu tahun pengambilan data pada penelitian Pratiwi tahun pengambilan data 2015, sedangkan penelitian yang dilakukan penulis pada tahun 2017. Penelitian Pratiwi (2015) berlokasi di KPP Pratama Manado, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis berlokasi di kantor Samsat Klaten.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis membatasi pembahasan untuk menghindari meluasnya permasalahan dalam penelitian ini. Oleh karena itu permasalahan dalam penelitian ini dibatasi pada pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas dan Tarif Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang Terdaftar di kantor Samsat Klaten.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan WP dalam kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah Fasilitas memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan WP dalam membayar pajak kendaraan bermotor?

3. Apakah Tarif memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan WP dalam kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian:

1. Untuk membuktikan secara empiris apakah kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak dalam kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk membuktikan secara empiris apakah fasilitas memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
3. Untuk membuktikan secara empiris apakah tarif memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak dalam kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat yaitu:

1. Kegunaan Teoritis

Diharapkan penelitian ini akan dapat mengevaluasi pengaruh kualitas layanan, fasilitas, dan tarif terhadap kepuasan wajib pajak dalam membayar kewajibannya sehingga hasil dari penelitian ini dapat dibandingkan dengan

penelitian terdahulu serta penelitian ini dapat dikembangkan oleh peneliti lain dan dapat bermanfaat untuk penelitian selanjutnya.

2. Kegunaan Praktik

a. Bagi Pemerintah

- 1) Memberikan saran dan masukan untuk pemerintah daerah tentang pentingnya meningkatkan kepuasan WP dalam kewajibannya membayar PKB di Samsat Klaten.
- 2) Mengevaluasi kualitas layanan petugas pajak dalam memberikan pelayanan kepada WP yang melakukan pembayaran PKB di Samsat Klaten.

b. Bagi Wajib pajak

- 1) Menumbuhkan rasa kesadaran bagi WP untuk melaksanakan pembayaran PKB tepat waktu.
- 2) Menumbuhkan rasa kesadaran bagi WP untuk menjaga kebersihan serta kenyamanan kantor samsat demi mewujudkan kepuasan bagi wajib pajak lain.

c. Bagi Perguruan Tinggi

- 1) Menggugah minat dan kreativitas mahasiswa/i untuk melakukan penelitian serupa.
- 2) Untuk digunakan sebagai referensi baru bagi pembaca yang akan mempelajari tentang perpajakan.