

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Sumber penerimaan disetiap negara yang cukup besar dan merupakan sumber pendanaan yang penting bagi pembangunan suatu negara dapat dihasilkan dari pendapatan pajak. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (2014), pajak merupakan salah satu bagian yang dapat dikatakan cukup potensial bagi penerimaan negara ataupun bagi penerimaan daerah. Pajak yang dikelola oleh pemerintah pusat merupakan sumber penerimaan suatu negara di dalam APBN, sedangkan untuk pajak yang dikelola oleh pemerintah daerah merupakan sumber penerimaan dari suatu daerah di dalam APBD.

Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) merupakan salah satu dari Provinsi yang ada di Indonesia yang mengoptimalkan pendapatan asli daerahnya berasal dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Kepala DPPKA Drs. Babang Wisnu Handoyo menyatakan bahwa sektor pajak 90% pendapatan asli daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta berasal dari Pajak Kendaraan Bermotor atau sebesar 1,2 triliyun rupiah. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Yogyakarta No 3 Tahun 2011 pasal 3 dan 4 tentang pajak daerah menyebutkan bahwa, “Dengan Peraturan Daerah ini menetapkan pungutan pajak atas kepemilikan dan Objek Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar di daerah dengan nama Pajak Kendaraan Bermotor”.

Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 tahun 2011 tentang Pajak Daerah menyatakan, Pajak Kendaraan Bermotor adalah salah satu penerimaan pajak yang menggunakan sistem bagi hasil antara Pemerintah Provinsi dengan Pemerintah Kabupaten atau Kota di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Samudra (1995) pajak kendaraan dilakukan dengan sistem bagi hasil karena pajak Kendaraan Bermotor berpotensi mendapatkan hasil yang tinggi bagi pembangunan. Sistem bagi hasil pajak kendaraan bermotor paling banyak masuk pemerintah Provinsi sebesar 70% sedangkan bagi pemerintah kabupaten/kota hanya sebesar 30%. Hasil dari penerimaan pajak kendaraan bermotor harus dicantumkan kedalam realisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

Di Kabupaten Kulon Progo pada saat ini jumlah kendaraan bermotor sebanyak 200.957 unit kendaraan dan semakin banyak jumlah kendaraan bermotor maka akan semakin banyak pula jumlah Wajib Pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor yang terdaftar disamsat Kabupaten Kulon Progo pada tahun 2013-2016.

Tabel 1.1
Jumlah Kendaraan Bermotor yang terdaftar di SAMSAT Kabupaten Kulon Progo

Tahun	Roda Dua	Roda Tiga	Roda Empat	Total WP
2013	127.611	28	5.596	133.235
2014	138.565	33	6.836	145.434
2015	142.078	49	8.472	150.599
2016	189.443	86	11.428	200.957

Sumber. SAMSAT Kab. Kulon Progo (2017)

Dapat dilihat dari data tabel 1.1 diatas menunjukkan adanya peningkatan dari jumlah kendaraan bermotor dari tahun ke tahun. Namun

peningkatan ini tidak sama dengan jumlah Wajib Pajak yang terdaftar untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini dapat dilihat pada tabel dibawah :

Tabel 1.2
Jumlah Kendaraan Bermotor yang membayar pajak

Tahun	Jumlah Kendaraan	Jumlah Kendaraan Membayar Pajak	Selisih	Persentase
2013	133.235	124.126	9.109	93.16
2014	145.434	133.599	11.835	91.87
2015	150.599	129.434	21.165	85.94
2016	200.957	149.977	50.980	74.63

Sumber. SAMSAT Kabupaten Kulon Progo (2017)

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa adanya selisih antara jumlah kendaraan yang terdaftar dengan jumlah yang membayar pajak pada kantor SAMSAT. Selain itu dapat dilihat dari persentase jumlah kendaraan yang membayar pajak kendaraan dari tahun ketahun semakin menurun. Padahal besar ataupun kecilnya suatu penerimaan pajak daerah dapat dinilai dari pertumbuhan ekonomi pada suatu wilayah.

Pasal 1 Nomor 28 Tahun menjelaskan Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Pajak merupakan kontribusi wajib yang terutang kepada Negara yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang yang tidak mendapatkan imbalan secara langsung yang digunakan untuk keperluan suatu Negara ataupun Daerah bagi kemakmuran rakyat. Kewajiban untuk membayar pajak juga di jelaskan dan tertuang QS. At-Taubah ayat 29 yang berbunyi sebagai berikut:

مَا يُحَرِّمُونَ وَلَا الْآخِرَ بِالْيَوْمِ وَلَا بِاللَّهِ يُؤْمِنُونَ لَا الَّذِينَ قَاتَلُوا
 الْكِتَابَ أَوْ تَوَّأُوا الَّذِينَ مِنَ الْحَقِّ دِينَ يَدِينُونَ وَلَا وَرَسُولُهُ اللَّهُ حَرَّمَ
 صَاغِرُونَ وَهُمْ يَدِ عَنِ الْجَزِيَّةِ يُعْطُوا حَتَّىٰ

Artinya :

“Pergilah orang-orang yang tidak beriman kepada Allah dan hai kemudian, mereka yang tidak mengharamkan apa yang telah diharamkan Allah dan Rasul-Nya dan mereka yang tidak beragama dengan agama yang benar (agama Allah), (yaitu orang-orang) yang telah diberikan kitab, hingga mereka membayar iizyah (pajak) dengan patuh sedang mereka dalam keadaan tunduk.”

Ayat diatas telah menjelaskan bahwa pajak di pungut sebagai kewajiban yang harus di laksanakan rakyat secara patuh untuk kemakmuran suatu Negara. Pungutan pajak sendiri dilakukan berdasarkan Undang-undang Dasar dan Pancasila, pungutan pajak sendiri dilakukan dari rakyat oleh rakyat dan untuk rakyat dan mekanisme menjadi ciri khas tersendiri bagi perajakan di Indonesia.

Sri (2011) berpendapat bahwa faktor yang memengaruhi penerimaan pajak suatu negara adalah perubahan ekonomi karena semakin baiknya suatu pertumbuhan ekonomi maka pendapatan masyarakat pun akan meningkat dan sangat berpengaruh pada kemampuan masyarakat untuk membayar pajak. Menurut Chau (2009), faktor yang memengaruhi penerimaan pajak suatu negara merupakan tingkat kepatuhan Wajib Pajak masyarakat di negara tersebut. Apabila masyarakat semakin sadar dan patuh terhadap peraturan perpajakan maka tentunya akan berimbas kepada peningkatan pendapatan pajak dalam negeri. Alim (2005) berpendapat

semakin besarnya jumlah pajak yang diterima akan semakin menguntungkan bagi negara.

Namun hal tersebut tidak akan terwujud apabila tingkat kepatuhan Wajib Pajak masih sangat rendah. Maka dari itu kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak masih sangat diharapkan agar semakin banyak pajak yang dapat diterima dan memberikan keuntungan bagi suatu daerah. Tetapi ada saja yang memengaruhi Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajibannya sebagai warga Negara Indonesia yang baik yaitu kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak dapat dikatakan faktor yang sangat penting untuk merealisasikan target penerimaan pajak karena semakin tingginya kepatuhan Wajib Pajak maka penerimaan pajak pun akan semakin tinggi dan begitupun sebaliknya.

Dalam upaya meningkatkan jumlah kepatuhan Wajib Pajak, adapun hal-hal yang perlu ditingkatkan seperti prosedur pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan, fasilitas dan complaint center. Prosedur pelayanan merupakan standar pelayanan kepada wajib pajak maka prosedur pelayanan sangat di perlukan, guna wajib pajak terlayani dan akan meningkatkan penerimaan pajak dan perlu disusun pedoman pelayanan petugas pajak kepada Wajib Pajak. Dalam penelitian yang dilakukan Kustini(2014) menyatakan bahwa prosedur pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Kompetensi petugas pemberi layanan merupakan standar yang harus dimiliki dan ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan,

keahlian, keterampilan sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang di berikan bermutu dan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Kustini (2014) menyatakan bahwa Kompetensi petugas pemberi pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang seharusnya disediakan oleh pemerintah yang digunakan untuk kepentingan bersama atau kepentingan umum dalam melaksanakan kegiatan dengan terpenuhinya fasilitas maka Wajib Pajak akan merasanyaman dan tingkat kepatuhan Wajib Pajak dapat terpenuhi. Gabriel dkk., (2015) menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap peningkatan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Kustini (2014) menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Riskiyatur dkk.,(2013) menyatakan bahwa variabel fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor roda dua.

Complaint Center merupakan unit pelayanan pendukung operasional yang melayani komplain nasabah. Gabriel dkk.,(2015) menyatakan bahwa *complaint center* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Riskiyatur dkk.,(2013) menyatakan bahwa variabel *complaint center* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor roda dua.

Pada dasarnya penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Lestari(2016). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, dimana penelitian ini menggunakan variabel independen yaitu prosedur pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan, fasilitas, dan *complaint center* untuk mengetahui apakah variabel ini memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Variabel ini peneliti ambil dari penelitian sebelumnya seperti Kustini(2014) Prosedur pelayanan dan kompetensi petugas pemberi pelayanan, Gabriel dkk., (2015) Fasilitas dan *complaint center*, sedangkan variabel independen yang digunakan Lestari (2016) adalah Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan. Objek penelitian yang akan dilakukan berbeda dengan penelitian Lestari(2016) yaitu penelitian ini akan dilakukan di SAMSAT Kabupaten Kulon Progo karena Kabupaten Kulon Progo masih banyak jumlah Wajib Pajak yang tidak membayar Pajak Kendaraan Bermotor, sedangkan penelitian Lestari(2016) dilakukan di SAMSAT Kabupaten Kepulauan Selayar.

Berdasarkan latar belakang yang ada maka perlu dilakukan pengujian mengenai pengaruh dari prosedur pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan dan fasilitas terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Oleh karena itu peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Study Kasus di SAMSAT Kabupaten Kulon Progo”**

B. Batasan Masalah Penelitian

1. Ruang lingkup penelitian hanya pada Wajib Pajak yang ada di Kantor Layanan SAMSAT Kabupaten Kulon Progo
2. Penelitian ini membatasi pengujian faktor yang memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak pada prosedur pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan, fasilitas dan *complaint center*.

C. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah prosedur pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah kompetensi petugas pemberi pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
3. Apakah fasilitas berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
4. Apakah *complaint center* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak?

D. Tujuan Penelitian Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh prosedur pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi petugas pemberi pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
4. Untuk mengetahui pengaruh *complaint center* terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

E. Manfaat Penelitian

1. Bidang Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman serta sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya. Dan selain itu dengan adanya penelitian ini, pemahaman, pengetahuan, wawasan dan pengembangan ilmu mengenai perpajakan khususnya terhadap kepatuhan Wajib Pajak dapat bertambah.

2. Bagi Bidang Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi tambahan dan referensi dalam usaha untuk peningkatan kepatuhan perpajakan khususnya dalam prosedur pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan, fasilitas dan *complaint center* terutama di wilayah Kabupaten Kulon Progo.

3. Bagi Kantor Layanan SAMSAT

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi Kantor Pelayanan SAMSAT Kabupaten Kulon Progo untuk meningkatkan kepatuhan bagi Wajib Pajak.