

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu hal terpenting bagi suatu negara adalah pembangunan berkelanjutan. Hal ini dilakukan demi tercapainya cita-cita nasional yaitu menciptakan kesejahteraan masyarakat. Pembangunan berkelanjutan tentu saja membutuhkan dana yang besar. Semakin tinggi pembangunan yang akan dilakukan maka semakin tinggi pula dana yang dibutuhkan. Pendapatan negara yang digunakan untuk membiayai pembangunan seperti jalan, jembatan, dan fasilitas umum lainnya serta belanja untuk pembelian alat pertahanan negara diantaranya dari sektor migas dan sektor pajak (Mistaul & Murtin, 2010). Dalam mewujudkannya, negara harus mengoptimalkan penerimaan melalui sektor pajak. Mengingat tingginya jumlah Wajib Pajak di Indonesia maka suntikan dana dari sektor pajak merupakan sumber tulang punggung penerimaan tinggi negara.

Dalam UU No. 28 Tahun 2007 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), menjelaskan pajak adalah iuran atau kontribusi yang bersifat wajib bagi Wajib Pajak yang bertanggungjawab, hal ini sifatnya memaksa berdasarkan UU, tanpa mendapatkan imbalan langsung dan digunakan untuk keperluan kemakmuran rakyat. Menurut undang-undang, semua rakyat Indonesia termasuk sebagai Wajib Pajak. Dimana Wajib Pajak tersebut harus melakukan kewajibannya dalam membayar pajak. Mengacu pada teori tersebut, pajak dapat didefinisikan sebagai pungutan dana dari rakyat yang

dikategorikan sebagai Wajib Pajak. Dana tersebut digunakan pemerintah untuk membiayai pembangunan berkelanjutan demi mensejahterakan masyarakat. Dana yang dipungut dari rakyat nantinya akan kembali ke rakyat, namun dengan bentuk yang berbeda yaitu berupa fasilitas.

Pajak berperan penting pada penerimaan negara yang digunakan untuk pembangunan. Menurut Pratolo & Jatmiko (2017), kompoen utama dari sumber dana Penerimaan Asli Daerah (PAD) yaitu pajak daerah. Masyarakat Indonesia perlu menyadari apabila ingin menikmati perkembangan pembangunan maka masyarakat harus memiliki tanggung jawab terhadap kewajibannya membayar pajak (Irianingsih, 2015). Namun, faktanya masih banyak Wajib Pajak yang belum sepenuhnya bertanggungjawab pada kewajiban perpajakannya.

Tingginya pendapatan daerah dapat dipengaruhi oleh jumlah penerimaan pajak daerah. Semakin tinggi pendapatan daerah maka akan semakin tinggi pula target realisasi pembangunan daerah. Terdapat beberapa jenis pajak daerah (pajak provinsi), salah satunya adalah pajak kendaraan bermotor.

Alat transportasi saat ini sudah menjadi kebutuhan penting. Hampir setiap orang memiliki kendaraan bermotor. Sehingga, menimbulkan potensi yang cukup besar penerimaan pajak dari sektor pajak kendaraan bermotor.

Perkembangan kendaraan bermotor di Kabupaten Gunungkidul sangat pesat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pula jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Gunungkidul. Di Gunungkidul terdapat kurang lebih 267.000 Wajib Pajak, jumlah yang tidak membayar pajak mencapai 22.000 Wajib Pajak (Pangaribowo, 2018). Prosentase Wajib Pajak

yang terdaftar belum memenuhi kewajiban perpajakannya sebanyak 8,3%. Hal ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya yaitu mengenai petugas pelayanannya, sistem administrasinya, pengetahuan wajib pajak terhadap perpajakannya maupun kesadarannya.

Pajak bisa menjadi tulang punggung bagi pembiayaan negara. Kurangnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak diatas dapat disebabkan karena faktor pelayanan publik dan faktor penunjang lainnya. Hal ini dapat menjadikan dampak rendahnya penerimaan pajak negara.

Diungkapkan oleh (Ilhamsyah & dkk, 2016), kepatuhan Wajib Pajak yaitu apabila Wajib Pajak telah memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya sesuai peraturan perundang-undangan. Kepatuhan membayar pajak merupakan salah satu tanggung jawab bagi pemerintah dan rakyat kepada Tuhan, dimana memiliki hak serta kewajiban yang harus dimiliki pemerintah serta rakyat (Tahar & Rachman, 2013). Semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak maka akan berdampak pada penerimaan negara dari sektor pajak pun akan meningkat. (Wulandari, dkk. 2017) mengungkapkan, untuk merealisasikan target penerimaan pajak yang menjadi faktor pentingnya adalah kepatuhan Wajib Pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak dapat tergambar dari mendaftarkan sebagai Wajib Pajak, kepatuhan membayarnya pada ketepatan waktu membayar. Hal ini sesuai dengan penjabaran surat An-Nisa' ayat 58 :

إِنَّا لَنُحِبُّ الْمُؤْتَمِرِينَ ۗ وَإِذَا حُكِمَ بِالنَّاسِ أَنْتُمْ كُفْرًا تَعْلَمُونَ أُولَٰئِكَ أُولُو الْأَرْحَامِ إِنَّا لَنُحِبُّ الْأَرْحَامَ ۗ لَٰكِنِ أَقْرَبُ لِلضَّالِّينَ عَدُوًّا ۗ وَإِنَّا لَنُحِبُّ الْمُتَّقِينَ

إِنَّا لَنُحِبُّ الْمُؤْتَمِرِينَ ۗ وَإِذَا حُكِمَ بِالنَّاسِ أَنْتُمْ كُفْرًا تَعْلَمُونَ أُولَٰئِكَ أُولُو الْأَرْحَامِ إِنَّا لَنُحِبُّ الْأَرْحَامَ ۗ لَٰكِنِ أَقْرَبُ لِلضَّالِّينَ عَدُوًّا ۗ وَإِنَّا لَنُحِبُّ الْمُتَّقِينَ

Artinya: *“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat”*.

Salah satu faktor yang dianggap dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah pelayanan publik. Sikap ramah dalam memberikan pelayanan, ringan tangan untuk membantu, membimbing dan memberikan pemahaman tentang peraturan perpajakan sangat diperlukan. Apabila petugas dapat memberikan pelayanan yang baik, maka akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dan potensi penerimaannya. Penelitian yang dilakukan oleh (Susilawati & Budiarta, 2013) menjelaskan tentang bagaimana hasil dari adanya pengaruh positif yang terjadi pada hubungan antara akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Namun berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Aswati dkk, 2018), yaitu menunjukkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak tidak dipengaruhi oleh akuntabilitas pelayanan publik.

Upaya petugas pelayanan publik untuk mengoptimalkan kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor adalah memberikan kemudahan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya, yaitu dalam hal pelayanan. Kemudahan yang dilakukan berupa reformasi dibidang administrasi. Kepatuhan Wajib Pajak diharapkan mampu meningkat dengan adanya reformasi administrasi tersebut. Panjangnya antrian saat membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT dinilai menjadi salah satu pemicu rendahnya kepatuhan

Wajib Pajak. Salah satu reformasi yang diciptakan petugas yaitu dengan adanya SAMSAT Online Desa. Kantor Bersama SAMSAT Gunungkidul saat ini sudah mendirikan SAMSAT Online Desa mulai bulan Januari 2017. Terdapat 3 SAMSAT Online Desa yang sudah berdiri yaitu di desa Semugih Kecamatan Rongkop, Desa Hargomulyo Kecamatan Gedangsari dan Desa Kemiri Kecamatan Tanjungsari. Sehingga Wajib Pajak disekitar daerah tersebut diharapkan menjadi lebih mudah untuk memenuhi kewajibannya.

Kantor cabang Bank BPD DIY saat ini sudah hampir memasuki seluruh kecamatan di Gunungkidul. Reformasi lain yang dilakukan oleh petugas yaitu Wajib Pajak bisa membayarkan tanggungan pajak kendaraan bermotornya melalui Bank BPD DIY. Selanjutnya, terdapat pula rangkaian reformasi administrasi pelayanan perpajakan, yaitu dengan adanya SAMSAT keliling. Akan tetapi, tidak setiap hari mobil keliling tersebut dijadwalkan untuk melayani pembayaran pajak. Tentu saja, SAMSAT Keliling memiliki jadwal khusus.

Terdapat penelitian terdahulu yang juga meneliti mengenai reformasi administrasi perpajakan, diantaranya oleh (Kemala, 2015). Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa reformasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Akan tetapi, hasil penelitian tersebut tidak sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Larasati, (2017), dimana hasil yang ditunjukkan adalah kepatuhan Wajib Pajak tidak dipengaruhi oleh reformasi administrasi perpajakan.

Selain bentuk reformasi administrasi yang diciptakan, faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak yaitu pengetahuan perpajakan yang dimiliki Wajib Pajak. Pengetahuan perpajakan bukan hanya mengenai tarif pajak, tetapi juga berupa penjelasan betapa pentingnya pajak bagi negara. Informasi perpajakan dapat diperoleh dari petugas pajak, media sosial maupun sumber yang lain. Banyaknya kasus penyelewengan pajak membuat masyarakat khawatir pada dana yang dibayarkan. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kurangnya kepatuhan dalam membayar pajak. Maka sangat diperlukan sosialisasi untuk memberikan pemahaman perpajakan kepada Wajib Pajak agar tingkat pengetahuan perpajakannya semakin meningkat. Sehingga, Wajib Pajak yang memiliki pengetahuan perpajakan dapat lebih terdorong untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penelitian yang dilakukan oleh (Aswati dkk., 2018) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil yang sama dari penelitian yang dilakukan oleh Wardani (2017), bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Selain itu, untuk menunjang terciptanya kepatuhan Wajib Pajak membayar pajak kendaraan bermotor adalah dengan adanya kesadaran dari dalam diri Wajib Pajak. Ketika Wajib Pajak sadar akan tanggungjawab membayar pajak maka dia akan cenderung tertib untuk memenuhi kewajibannya. Kesadaran yang dimiliki Wajib Pajak berperan penting dalam upaya petugas untuk memaksimalkan penerimaan pajak dari sektor pajak

kendaraan bermotor. Tanpa perlu adanya paksaan, Wajib Pajak akan membayar pajak sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan.

Penelitian mengenai pengaruh kesadaran terhadap kepatuhan Wajib Pajak telah dilakukan oleh (Aswati kk, 2018). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh kesadaran Wajib Pajak. Sejalan dengan penelitian (Susilawati & Budiarta, 2013) menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif yang terjadi pada hubungan kesadaran Wajib Pajak dengan kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Reformasi Administrasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada SAMSAT Gunungkidul)”**.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Larasati, (2017) yang berjudul “Pengaruh Administrasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada SAMSAT Kota Magelang)”. Terdapat perbedaan dalam penelitian ini, yaitu peneliti mengganti variabel sanksi perpajakan dengan pengetahuan perpajakan. Perbedaan selanjutnya terletak pada lokasi penelitian, yaitu dilakukan di Kantor Bersama SAMSAT Gunungkidul.

B. Batasan Masalah Penelitian

1. Ruang lingkup penelitian hanya pada Wajib Pajak kendaraan bermotor yang berada di lingkungan Kantor Bersama SAMSAT Gunungkidul dan berada di SAMSAT Online Desa Semugih, Rongkop, Gunungkidul, DIY.
2. Penelitian membatasi pengujian faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor pada kualitas pelayanan publik, reformasi administrasi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan kesadaran Wajib Pajak.

C. Rumusan Masalah

Menurut penjelasan mengenai latar belakang masalah yang telah diuraikan tersebut, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan sebagai berikut:

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

D. Tujuan Penelitian

Menurut penjelasan mengenai latar belakang masalah serta rumusan masalah yang telah diuraikan tersebut, maka dapat ditarik tujuan penelitian yang ingin dicapai sebagai berikut :

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

E. Manfaat Penelitian

Berikut ini adalah manfaat penelitian yang diharapkan :

1. Secara Teoritis
 - a. Harapan dengan adanya penelitian ini adalah mampu menjadi bahan rujukan untuk penelitian berikutnya.

b. Harapan dengan adanya penelitian ini adalah mampu memberikan tambahan ilmu, informasi dan wawasan mengenai sistem perpajakan terbaru serta bagaimana pengaruh kualitas pelayanan publik, reformasi administrasi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Akademisi

Harapan dengan adanya penelitian ini adalah dapat dipergunakan sebagai rujukan serta pengembangan pada penelitian setelahnya, dan mampu menambah wawasan bagi mahasiswa tentang topik tersebut.

b. Bagi Kantor Bersama SAMSAT Gunungkidul

Bisa digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam hal penentuan kebijakan untuk meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor dalam melaksanakan kewajibannya.

c. Bagi Penulis

Diharapkan dapat digunakan pada penerapan ilmu yang sampai saat ini diperoleh serta mengetahui kondisi yang sebenarnya terjadi di lapangan.

d. Bagi Wajib Pajak

Harapan dengan adanya penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak kendaraan bermotor mampu mengetahui sistem administrasi pajak kendaraan bermotor yang baru sehingga Wajib Pajak lebih cepat, fleksibel, efisien dan memiliki pengetahuan lebih mengenai perpajakan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.