

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pembangunan nasional di negara Indonesia merupakan kegiatan yang berlangsung secara terus-menerus dan berkesinambungan dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang adil dan makmur sesuai dengan yang tercantum didalam pembukaan UUD 1945. Dalam menyukseskan pembangunan nasional diperlukan adanya pembiayaan pembangunan baik yang berasal dari penerimaan dalam negeri maupun pinjaman dari luar negeri, dengan dana pembangunan yang tidak sedikit untuk mencapai keberhasilan program pembangunan nasional tersebut. Pemerintah pusat tidak dapat secara terus-menerus mengandalkan pinjaman dari luar negeri, karena hal tersebut akan semakin menambah penderitaan masyarakat. Oleh sebab itu, sumber-sumber pembiayaan yang berasal dari penerimaan dalam negeri sangat penting untuk terus digali, dikembangkan dan dioptimalkan peranannya untuk kelangsungan hidup bangsa (Dinda dan Yazid, 2014).

Negara Indonesia mempunyai dua (2) sumber pendapatan negara yaitu, pendapatan pajak dan pendapatan non pajak. Salah satu yang menjadi sumber penerimaan dari dalam negeri yang cukup potensial untuk terus digali dan dikembangkan serta sumber dana yang sangat penting dalam rangka mewujudkan pembangunan nasional yaitu dari sektor pajak. Pajak merupakan salah satu sumber dana terbesar sebagai penerimaan negara maupun daerah yang berasal dari

masyarakat untuk pembiayaan pembangunan. Pajak yang dikelola oleh pemerintah pusat adalah sumber penerimaan negara di dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), sedangkan pajak yang dikelola oleh pemerintah daerah adalah sumber penerimaan daerah di dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

Menyadari pentingnya peranan pajak untuk pembangunan nasional, seluruh masyarakat harus menyadari kewajibannya untuk turut serta berpartisipasi dalam pembangunan nasional dengan taat membayar pajak. Pada penyelenggaraan pemerintah di daerah untuk meningkatkan pelayanan terbaik kepada masyarakat dan melaksanakan pembangunan daerah, maka dibutuhkan sumber-sumber penerimaan yang cukup memadai bagi daerah untuk mewujudkan hal tersebut. Setiap daerah harus mampu mengenali potensi dan mengidentifikasi sumber daya yang dimilikinya. Pemerintah daerah diharapkan juga harus menggali sumber-sumber keuangan, khususnya untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan di daerahnya melalui (PAD) Pendapatan Asli Daerah, dimana salah satu komponennya adalah pemungutan pajak daerah (Dinda dan Yazid, 2014).

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan (Kemenkeu) menyampaikan bahwa kepatuhan wajib pajak masih rendah. Hal tersebut tercermin dari *tax ratio* atau perbandingan antara jumlah pajak yang terhimpun dalam Produk Domestik Bruto (PDB). Jika dibandingkan dengan negara tetangga seperti Malaysia dan Singapura, *tax ratio* Indonesia masih cukup rendah. *Tax ratio* ukuran kepatuhan Indonesia sebagai wajib pajak tahun 2015 baru 11%,

dibawah negara lain seperti Malaysia yang sudah mencapai 16% sementara Singapura mencapai 18% yang artinya kepatuhan di Indonesia cukup rendah. Rendahnya penerimaan pajak tak terlepas dari kesalahan DJP dalam hal sosialisai, kurangnya DJP memberikan sosialisasi, pembelajaran, bahkan hubungan DJP dan wajib pajak juga kurang baik. Sebagai wajib pajak Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Sigit Priadi Pramudito menghimbau masyarakat untuk patuh dan tertib dalam menjalankan kewajiban tersebut, karena pembangunan Indonesia sangat tergantung dari penerimaan pajak ([liputan6.com](http://liputan6.com)).

Baik di negara maju maupun di negara yang berkembang, masalah kepatuhan wajib pajak merupakan masalah yang penting di seluruh dunia, karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan suatu keinginan wajib pajak (wp) untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, dan kelalaian pajak. Di negara Indonesia sistem pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menganut pada *Official Assessment System*, dimana kewenangan untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada pemerintah (*fiskus*). Jadi kepatuhan sukarela dari wajib pajak menjadi tujuan dari sistem ini. Penegakan hukum (*law enforcement*) dalam perpajakan akan mempunyai korelasi yang baik atau positif dengan kesuksesan penerimaan pajak. Artinya bahwa pelaksanaan penegakan hukum pajak secara tegas dan konsisten akan mampu menciptakan kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak, yang akan bermuara pada peningkatan penerimaan dari sektor pajak. Pemberian sebuah sanksi administrasi bagi pelanggar ketentuan perpajakan bermaksudkan untuk mencegah tingkah laku yang

tidak diharapkan sehingga kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak akan dapat tercapai (Vivi dan Neri, 2013).

Peran pajak sebagai penerimaan dalam negeri menjadi sangat dominan, tetapi tidak dapat optimal jika dilihat dari banyaknya wajib pajak yang belum menjadi wajib pajak yang patuh. Sejatinya kebersamaan nasional menuju kemandirian pembangunan nasional menuntut pengabdian dan disiplin yang tinggi bagi seluruh masyarakat. Oleh sebab itu, diharapkan setiap warga negara Indonesia harus sadar bahwa dengan semakin dapat menikmati hasil-hasil pembangunan, maka tanggung jawab masyarakat terhadap pajak dalam pelaksanaan pembangunan pun juga semakin besar. Kesadaran akan tanggung jawab setiap warga negara menjadi suatu nilai yang fundamental dalam pembangunan dan diharapkan kepatuhan wajib pajak dapat terwujud, sehingga pajak yang diterima negara semakin banyak dan tentunya akan menguntungkan bagi kepentingan negara dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat (Vivi dan Neri, 2013).

Kebutuhan serta kepentingan masyarakat harus diutamakan pada setiap pemerintahan. Pelayanan publik berperan penting dalam pemerintahan karena menyangkut untuk kepentingan masyarakat luas. Salah satu upaya yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan memberikan pelayanan terbaik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak (wp) sebagai pelanggan sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Paradigma baru yang menempatkan pemerintah sebagai

pengabdian negara dan masyarakat sebagai wajib pajak (wp) harus diutamakan supaya dapat meningkatkan kinerja pelayanan (Vivi dan Neri, 2013).

Peningkatan pelayanan publik pemerintah selalu dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien dan berkualitas. Peningkatan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah salah satunya melalui program-program inovatif yang berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Peningkatan pelayanan melalui layanan inovasi oleh Kantor Bersama SAMSAT semata-mata diberikan kepada wajib pajak agar lebih taat dan patuh akan kewajiban perpajakannya (Lelidkk, 2016).

Peraturan tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah tercantum dalam (**“UU No. 28 Tahun 2009”**). Definisi dari Pajak Daerah yaitu kontribusi wajib kepada daerah/wilayah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa menurut Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung namun dipergunakan untuk kepentingan daerah bagi kemakmuran dan kesejahteraan rakyat. Adapun pajak yang termasuk dalam jenis pajak provinsi yang merupakan bagian dari Pajak Daerah yaitu Pajak Kendaraan Bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor baik kendaraan bermotor jenis roda dua, tiga, empat beserta golongannya yang dipergunakan pada seluruh jenis jalan darat. Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dewasa ini didasarkan pada ketentuan UU Nomor 28 Tahun 2009 pasal 3-8. Penerapan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada suatu daerah didasarkan pada peraturan daerah provinsi yang bersangkutan dan merupakan landasan hukum operasional dalam teknis pelaksanaan pengenaan

dan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), serta keputusan Gubernur yang mengatur tentang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sebagai pelaksanaan peraturan daerah tentang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada provinsi yang bersangkutan.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu komponen dari pajak daerah yang mempunyai kontribusi sangat tinggi dalam upaya peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pembangunan daerah setiap kabupaten/kota salah satunya dibiayai melalui dana yang diperoleh melalui pajak kendaraan bermotor. Jadi seharusnya pemungutan penerimaan pajak dari pajak kendaraan bermotor lebih dioptimalkan dengan sebaik mungkin. Tingginya jumlah pengguna kendaraan bermotor dapat dilihat dari semakin banyaknya jumlah kendaraan bermotor yang ada. Ibu kota Provinsi Jawa Timur yaitu Kota Surabaya yang merupakan salah satu kota dengan jumlah kendaraan bermotor yang cukup tinggi. Masyarakat banyak yang memanfaatkan kendaraan bermotor untuk menunjang kegiatan atau aktivitasnya. Penggunaan kendaraan bermotor yang cukup tinggi diharapkan juga nantinya akan memperoleh penerimaan dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) kota Surabaya didapatkan secara optimal (Putri, 2012).

Saat ini membayar pajak sangatlah mudah, termasuk pula untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tahunan. Untuk membayar pajak motor tahunan ini bisa dilakukan melalui beberapa cara yaitu melalui SAMSAT *corner*, SAMSAT keliling, SAMSAT *drive thru*, dan ada juga membayar pajak melalui STNK Online. Beragam cara pembayaran pajak ini dilaksanakan agar masyarakat merasa mudah dalam melakukan kewajiban membayar pajak. Banyaknya

kemudahan pelayanan ini diharapkan tingkat kesadaran masyarakat dalam membayar pajak juga akan meningkat. SAMSAT *corner* hanya melayani perpanjangan STNK tahunan saja. Jika akan membayar perpanjangan pajak motor 5 tahunan, maka harus melakukannya di SAMSAT asal karena diperlukan pengecekan nomor mesin dan rangka kendaraan bermotor. Denda keterlambatan pembayaran kendaraan bermotor SAMSAT mengenakan denda sebesar 2% per bulan dari jumlah pajak yang harus dibayarkan ([kabarsurabaya.org](http://kabarsurabaya.org)).

Pada penelitian ini penulis akan menggunakan empat (4) variabel bebas yaitu pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan. Objek dalam penelitian ini yaitu wajib pajak kendaraan bermotor yang telah tercatat di masing-masing Kantor SAMSAT Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling*, dimana nantinya pengambilan sampel akan dilakukan secara acak.

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka penelitian ini berjudul, **“Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang di atas, maka fokus pokok permasalahan pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah pemahaman peraturan perpajakan akan memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor ?
2. Apakah kesadaran wajib pajak akan memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor ?
3. Apakah kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor ?
4. Apakah sanksi perpajakan yang dikenakan kepada wajib pajak akan memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan di atas, tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui besar pengaruhnya pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk mengetahui besar pengaruhnya kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
3. Untuk mengetahui besar pengaruhnya kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

4. Untuk mengetahui besar pengaruhnya sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan agar bermanfaat bagi peneliti, bagi mahasiswa dan pembaca, bagi masyarakat, dan bagi sekolah tinggi.

Kegunaan dari penelitian ini antara lain sebagai berikut :

- a. Bagi peneliti

Dengan adanya penelitian ini diharapkan akan menambah wawasan dan memperkaya pengetahuan dalam menemukan permasalahan yang terdapat didalamnya dan kemudian akan mengambil keputusan yang tepat dalam penelitian ini.

- b. Bagi Mahasiswa dan Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat membantu mahasiswa yang mendalami atau mengambil konsentrasi akuntansi perpajakan, khususnya tentang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Bagi pembaca, diharapkan akan menambah ilmu dan menjadi wawasan baru.

- c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan masyarakat juga diharapkan patuh terhadap hukum pajak dan tidak lalai dalam membayar pajak yang sudah menjadi kewajiban warga negara Indonesia demi kepentingan pembangunan nasional.

d. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Diharapkan penelitian ini dapat berguna untuk menambah dan melengkapi koleksi bacaan pada perpustakaan STIE Perbanas Surabaya serta sebagai bahan pertimbangan untuk mahasiswa angkatan selanjutnya dalam melakukan penelitian yang sejenis.

**1.5 Sistematika Penulisan Skripsi**

Dalam penulisan ini dikelompokkan menjadi 3 (tiga) bab, yaitu sebagai berikut :

**BAB I PENDAHULUAN**

Didalam bab ini menjelaskan tentang informasi secara umum yaitu meliputi latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Didalam bab ini berisikan teori yang diambil dari beberapa kutipan buku, yang berupa pengertian dan definisi. Bab ini juga mencakup landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan proposisi.

**BAB III METODE PENELITIAN**

Didalam bab ini mencakup rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional, dan pengukuran variabel, populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel, data dan metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

#### BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISA DATA

Pada bab ini menjelaskan mengenai gambaran subyek penelitian, analisis data dan pembahasan dari hasil penelitian ini.

#### BAB V PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran.

