

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan pungutan yang bersifat terutang yang wajib dibayarkan, yang dilakukan oleh negara kepada masyarakat yang bersifat memaksa dan berdasarkan Undang-Undang, serta tidak akan mendapat imbalan secara langsung dan hasil pemungutannya akan digunakan untuk membiayai keperluan negara dalam bidang pelaksanaan pemerintahan maupun pembangunan (Siahaan, 2013).

Desentralisasi pemerintah pusat dilakukan untuk mengawasi dan mengatur secara langsung urusan-urusan yang ada di daerah demi efisiensi serta efektivitas pengelolaan urusan pemerintah pusat tersebut dalam bidang kebijakan, perencanaan, pelaksanaan ataupun pembiayaan tetapi tidak lepas dari tanggung jawab pemerintah daerah terhadap pemerintah pusat. (Afandi, 2016)

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 menyatakan bahwa pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak daerah ini dapat berasal dari pajak daerah itu sendiri atau pajak provinsi yang akan diserahkan ke masing-masing daerah untuk memenuhi keperluan daerah dalam rangka memakmurkan rakyat.

Salah satu pajak daerah adalah pajak kendaraan bermotor, yang akan terutang dan wajib dibayarkan oleh wajib pajak yang memiliki hak dan atas nama atas kendaraan bermotor serta terdaftar di samsat tertentu. Halaman *m.kumpran.com*

menyatakan populasi kendaraan bermotor di Jakarta Timur selama 2018-2019 mencapai 2,6 juta unit. Jumlah tersebut meliputi kendaraan roda empat atau lebih sekitar 1 juta unit, dan 1,6 juta kendaraan roda dua. Selama 2018-2019 rata-rata jumlah yang sudah daftar ulang sekitar 1,4 juta kendaraan bermotor. Berarti hampir 40 persen nya atau 1,2 juta unit masih menunggak.

Kepatuhan wajib pajak akan sangat mempengaruhi penerimaan pajak karena pada dasarnya jika kepatuhan para wajib pajak meningkat maka secara tidak langsung juga dapat meningkatkan penerimaan negara dari sektor perpajakan. (Wardani & Rumiyatun, 2017). Dalam penerimaan pajak, kepatuhan wajib pajak menjadi masalah yang sangat penting, karena jika pajak yang diperoleh oleh negara tidak mencapai nilai yang ditargetkan, maka secara tidak langsung juga dapat mempengaruhi dan menghambat pembangunan negara. Adapun persoalan lainnya yang secara umum dihadapi oleh wajib pajak adalah masih banyak wajib pajak yang tidak mengetahui pengalokasian uang pajak yang mereka bayarkan. (Susanti, 2018)

(Ilhamsyah, Endang, & Dewantara, 2016) menyebutkan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi secara positif secara bersama-sama (simultan) dan signifikan oleh variabel pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan serta sanksi perpajakan. Sedangkan menurut Wardani & Rumiyatun (2017) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak antara lain pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan sistem samsat *drive thru*.

Pengetahuan Perpajakan adalah pemahaman dasar bagi wajib pajak mengenai hukum, Undang-Undang, serta tata cara perpajakan yang benar, sehingga jika wajib pajak telah mengetahui dan memahami mengenai fungsi-fungsi dan peran perpajakan maka wajib pajak akan semakin patuh dan taat dalam urusan perpajakannya. Menurut (Carolina, 2009) "Pengetahuan Pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk

menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan”.

Kesadaran perpajakan merupakan kondisi dimana wajib pajak mengetahui dan mengerti segala hal mengenai perihal perpajakan tanpa adanya suatu paksaan dari pihak-pihak lain (Wardani & Rumiya, 2017). Kesadaran perpajakan akan timbul dari dalam diri wajib pajak itu sendiri. Jika wajib pajak mulai memahami dan menyadari pentingnya membayar pajak, maka tingkatan kepatuhan para wajib dalam urusan perpajakannya akan meningkat.

Kualitas pelayanan menurut (Boediono, 2003) “adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan”. Kualitas interaksi, kualitas lingkungan, serta hasil kualitas pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak (Cakoro, Susilo, & Zahroh, 2015) Menurut (Supadmi, 2010) “dikatakan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya kualitas pelayanan harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan yang berkualitas harus diupayakan dengan memberikan 4 K yaitu Keamanan, Kenyamanan, Kelancaran, dan Kepastian Hukum yang dapat dipertanggungjawabkan”. Pelayanan pajak yang baik oleh aparat pajak menjadikan wajib pajak merasa dihargai dan merasa aman dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Cakoro, Susilo, & Zahroh, 2015)

Jaminan atau pencegahan (preventif) agar peraturan perpajakan yang telah diatur dapat ditaati serta tidak dilanggar oleh wajib pajak adalah dengan adanya sanksi perpajakan (Mardiasmo, 2011). Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh sanksi pajak, sehingga dengan terdapat sanksi pajak dapat berguna untuk penegakan hukum dalam mewujudkan nilai ketertiban dalam perpajakan, agar para wajib pajak patuh untuk membayarkan pajaknya sehingga dapat meningkatkan pendapatan negara dari sektor perpajakan.

Layanan *e-samsat* adalah layanan pembayaran pajak online yang dapat dilakukan melalui aplikasi *samsat online* nasional (*samolnas*), dan dapat dibayarkan melalui *e-banking*, atau ATM bank yang telah ditentukan oleh *samsat* tertentu. Layanan *e-samsat* tersebut merupakan upaya yang dilakukan oleh Korlantas Polri dan instansi terkait untuk mengoptimalkan tingkat kepatuhan dan memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. (Yuniar, 2018).

Dengan diperolehnya hasil penelitian terdahulu tersebut diatas serta penambahan variable penerapan sistem elektronik *samsat (e-samsat)*, maka penulis memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Dan Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Samsat Kota Jakarta Timur)”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Apakah pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
4. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
5. Apakah penerapan sistem elektronik *samsat (e-samsat)* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan antara lain:

1. Untuk memperoleh bukti bahwa pengetahuan tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk memperoleh bukti bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Untuk memperoleh bukti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
4. Untuk memperoleh bukti bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
5. Untuk memperoleh bukti bahwa penerapan sistem elektronik samsat (*e-samsat*) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi:

1. Bagi Peneliti
Dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Dan Penerapan *E-Samsat* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
2. Bagi Disiplin Ilmu Pengetahuan
Dapat dijadikan sebagai sumbangan pemikiran dan memberikan informasi untuk pengembangan disiplin ilmu perpajakan di masa yang akan datang.
3. Bagi Kantor Samsat
Dapat memberikan informasi dan masukan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sehingga dapat meningkatkan pendapatan negara dari sektor perpajakan.