

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Salah satu sumber penerimaan terbesar negara dan sangat potensial di Indonesia adalah pajak. Dengan adanya pajak, pemerintah mampu melaksanakan pembangunan nasional dan membiayai pengeluaran rutin negara. Pajak juga dimanfaatkan pemerintah untuk menyediakan berbagai macam fasilitas untuk mensejahterakan masyarakat, seperti fasilitas di bidang kesehatan, fasilitas di bidang pendidikan, fasilitas di bidang keamanan, dan fasilitas-fasilitas lainnya.

Dalam rangka efektivitas pelaksanaan pembangunan di segala bidang, demi tercapainya keselarasan, dan keseimbangan seluruh kegiatan pembangunan, maka pemerataan pembangunan harus dilakukan. Pemerataan ini dilakukan baik di pusat maupun daerah. Untuk itu Indonesia menerapkan sistem otonomi daerah, sehingga setiap daerah berhak memiliki wewenang dan kewajiban untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat demi meningkatkan efisiensi dan efektivitas sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Sejak diberlakukannya sistem tersebut, daerah diberi wewenang untuk mencari sumber penerimaan daerah yang dapat membiayai seluruh kegiatan penyelenggaraan dan pembangunan daerah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Pajak daerah dikelompokkan menjadi dua yaitu Pajak Daerah Tingkat I (Provinsi) dan Pajak Daerah Tingkat II (Kabupaten/Kota). Jenis Pajak Daerah Tingkat Provinsi terdiri dari: Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan . Sedangkan Pajak Daerah Kabupaten/Kota yaitu Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pengambilan Bahan Galian Golongan C dan Pajak Parkir.

Mengingat banyaknya jumlah kendaraan bermotor yang tidak sebanding dengan jumlah penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) kiranya bisa di optimalisasi lagi untuk mendongkrak penerimaan daerah. Terkait optimalisasi baru dapat dilakukan apabila kepatuhan wajib pajak meningkat sehingga memiliki kesadaran untuk membayarkan pajak kendaraan mereka.

Ada beberapa hal yang mempengaruhi kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Yang pertama adalah pemenuhan kewajiban pelayanan publik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sistem pemungutan dan pengolahan Pajak Kendaraan Bermotor dilakukan oleh Pemerintah Daerah dan difokuskan pada satu kantor yang dikenal dengan istilah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Didalamnya terdapat kerja sama antara kepolisian yang memiliki kewenangan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor. Pemerintah daerah yaitu Dinas Pendapatan dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) serta PT. Jasa Raharja yang memiliki kewenangan dalam penyampaian Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Tujuan dibentuknya Kantor SAMSAT untuk memudahkan pelaksanaan Pajak Kendaraan Bermotor serta memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal pengurusan regulasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak, dan SWDKLLJ.

Pemerintah daerah harus terus berupaya untuk mengoptimalkan penerimaan pada Pajak Kendaraan Bermotor, salah satunya dengan inovasi dalam pelayanan untuk pemenuhan perpajakan agar memudahkan serta membantu para pemilik kendaraan bermotor untuk melaksanakan kewajibannya. Inovasi itu antara lain pelayanan SAMSAT *drive thru* dan SAMSAT keliling.

Dalam melaksanakan program pemerintah, Wajib Pajak harus memiliki tingkat kesadaran dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Self Assessment System*

yang kini dianut Indonesia dalam hal pemungutan pajak memberikan kebebasan dan tanggung jawab yang besar kepada Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal ini akan terwujud apabila adanya kesadaran Wajib Pajak (*tax consciousness*) dalam diri Wajib Pajak itu sendiri. Jika ada kesadaran dari Wajib Pajak maka sikap patuh, taat, dan disiplin akan muncul.

Pemerintah juga melakukan sosialisasi mengenai sanksi terkait kelalaian atau keterlambatan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Tujuan dari upaya yang dilakukan pemerintah tersebut untuk meningkatkan kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Tahun 2012 realisasi penerimaan Pajak kendaraan bermotor tidak memenuhi target pemerintah, yaitu realisasi sebesar Rp. 36.407.400.155, sedangkan target pemerintah sebesar Rp. 38.848.588.700. Pada tahun 2013 realisasi Pajak kendaraan bermotor memenuhi target bahkan melebihi target yang ditetapkan pemerintah yaitu sebesar Rp. 45.158.598.322, sedangkan target pemerintah sebesar Rp. 42.361.269.454. Pada tahun 2014 realisasi penerimaan Pajak kendaraan bermotor memenuhi target pemerintah sebesar Rp. 46.823.674.758, sedangkan target pemerintah sebesar Rp. 42.694.130.845. Pada tahun 2015 realisasi penerimaan Pajak kendaraan bermotor, sangat jauh dan tidak memenuhi pajak yang ditetapkan pemerintah sebesar Rp. 38.839.487.155, sedangkan realisasi penerimaan pajak hanya sebesar Rp. 12.097.030.370 ([www.liputan6.com](http://www.liputan6.com)).

Tidak tercapainya target penerimaan Pajak kendaraan bermotor pada tahun 2015 dan realisasi sangat jauh dari yang ditetapkan pemerintah berarti bisa diartikan bahwa kepatuhan masyarakat dalam membayar Pajak kendaraan bermotor menurun. Walaupun penurunan realisasi dari penerimaan Pajak kendaraan bermotor kepatuhan bukan menjadi satu-satunya faktor dari kurangnya realisasi penerimaan Pajak kendaraan bermotor, tetapi tidak bisa diabaikan bahwa salah satu penyebab kurangnya realisasi penerimaan Pajak kendaraan bermotor, akibat ketidakpatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak kendaraan bermotor. Hal ini sesuai dengan pendapat Devano dalam Iriananingsih (2015).

Devano dalam Irianangsih (2015) berpendapat bahwa pemungutan pajak memang bukan suatu pekerjaan yang mudah, disamping peran serta aktif dari para petugas pajak, juga dituntut dari para Wajib Pajak itu sendiri. Kepatuhan wajib pajak yaitu kepatuhan perpajakan yang dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban dan melaksanakan hak dalam perpajakannya. Apabila tingkat kepatuhan Wajib Pajak tinggi, tentu penerimaan dari sektor pajak akan meningkat dan pemerintah dapat menjalankan perannya. Sikap kemauan membayar pajak harus dimiliki oleh setiap Wajib Pajak agar penerimaan pajak dapat mencapai hasil yang maksimal.

Susanto dalam Ilhamsyah (2016) yang harus diubah dalam pemikiran masyarakat ada beberapa hal, prasangka dan perilaku buruk dalam diri Wajib Pajak. Prasangka buruk Wajib Pajak harus diubah menjadi prasangka baik terhadap petugas pajak agar menciptakan pelayanan yang baik dan berkualitas. Penilaian positif Wajib Pajak terhadap pelaksanaan fungsi Negara akan menggerakkan masyarakatnya dalam memenuhi kewajibannya membayar pajaknya, semakin tinggi kesadaran Wajib Pajak maka semakin tinggi juga Wajib Pajak dalam membayar pajaknya Ummah (2015).

Penelitian mengenai pemenuhan kewajiban pelayanan publik, kesadaran wajib pajak dan pemahaman mengenai sanksi wajib pajak sudah banyak dilakukan oleh peneliti terdahulu. Hasil yang didapat dari peneliti sebelumnya pun tidak konsisten. Penulis tertarik untuk melakukan penelitian kembali mengenai kewajiban pelayanan publik, kesadaran wajib pajak dan pemahaman saksi wajib pajak. Hal ini dikarenakan peneliti belum menemukan penelitian terdahulu dengan menggabungkan ketiga sudut pandang tersebut. Peneliti ingin mengetahui apakah pemenuhan kewajiban publik, kesadaran wajib pajak, dan pemahaman sanksi berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Dengan demikian beberapa aspek seperti pelayanan pemenuhan perpajakan serta pengetahuan atas pemahaman sanksi-sanksi perpajakan diharap merupakan celah yang potensinya dapat digali secara optimal untuk meningkatkan kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Untuk itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: **“PENGARUH PEMENUHAN**

# **KEWAJIBAN PELAYANAN PUBLIK, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN PEMAHAMAN MENGENAI SANKSI WAJIB PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT JAKARTA TIMUR.”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, beberapa rumusan masalah dari penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh pemenuhan kewajiban pelayanan publik terhadap tingkat kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Jakarta Timur ?
2. Apakah ada pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Jakarta Timur ?
3. Apakah ada pengaruh pemahaman mengenai sanksi pajak kendaraan bermotor terhadap tingkat kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Jakarta Timur ?
4. Apakah pemenuhan pelayanan publik, kesadaran Wajib Pajak, dan pemahaman mengenai sanksi Pajak Kendaraan Bermotor berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Jakarta Timur ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka beberapa tujuan penulisan penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemenuhan kewajiban perpajakan dengan diselenggarakannya pelayanan publik seperti SAMSAT *drive thru* dan SAMSAT keliling terhadap tingkat kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Jakarta Timur.
2. Mempelajari pengaruh yang terlihat dari kesadaran Wajib Pajak terhadap tingkat kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Jakarta Timur.

3. Tujuan dari penelitian ini untuk memberikan pemahaman mengenai sanksi Pajak Kendaraan Bermotor terhadap tingkat kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Jakarta Timur.
4. Melihat pengaruh pelayanan publik, kesadaran Wajib Pajak, dan pemahaman mengenai sanksi Pajak Kendaraan Bermotor secara simultan terhadap tingkat kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Jakarta Timur.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat untuk berbagai pihak, yaitu :

1. Bagi Pembaca

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi pedoman dan referensi untuk penelitian mendatang terkait bidang pajak daerah, khususnya Pajak Kendaraan Bermotor serta memberikan pengetahuan baru.

2. Bagi Pemerintah Daerah

Penelitian ini dapat memberikan gambaran terkait optimalisasi pelayanan pemenuhan perpajakan dengan adanya SAMSAT *drive thru* dan SAMSAT keliling sebagai upaya meningkatkan pelayanan publik serta sosialisasi peraturan perundang-undangan untuk meningkatkan kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

3. Bagi Kantor SAMSAT

Penelitian ini dapat dijadikan informasi tambahan dan referensi dalam usaha peningkatan kepatuhan perpajakan terutama dalam kaitannya dengan pemenuhan kewajiban pelayanan publik, kesadaran, dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan khususnya di wilayah penelitian.