

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pajak memiliki peran yang sangat penting terhadap pendapatan negara selain penerimaan negara lainnya seperti migas. Hal ini terjadi dikarenakan pajak merupakan salah satu sumber dana pemerintah dalam pembangunan dalam segala bidang dan juga merupakan cerminan dari kegotongroyongan masyarakat dalam pembiayaan negara yang telah diatur oleh perundang-undangan. Oleh karena itu pajak memiliki peran yang penting dalam kehidupan negara. Semakin banyak pajak yang dikumpulkan maka akan memungkinkan pembangunan infrastruktur yang lebih banyak.

Didalam UU No. 28 Tahun 2009 dijelaskan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta Wajib Pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional.

Mekanisme perpajakan sangat berkaitan erat dengan kepatuhan pajak, kepatuhan pajak terdiri dari kata kerja yaitu patuh dan kata benda yaitu pajak. Patuh menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai suka menurut dalam perintah dan sebagainya, taat pada perintah aturan dan sebagainya dan berdisiplin. Sedangkan pajak adalah pungutan wajib, biasanya berupa uang yang harus dibayarkan oleh penduduk sebagai sumbangan wajib kepada negara atau pemerintah sehubungan dengan pendapatan, pemilikan, harga beli barang dan sebagainya. Jadi kepatuhan pajak adalah suatu sikap yang sesuai dengan aturan perundang-undangan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak merupakan hal yang penting karena akan berdampak pada penerimaan Negara, semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak maka semakin tinggi tingkat penerimaan Negara, begitu pula semakin rendah tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak maka semakin rendah tingkat penerimaan negara.

Berdasarkan pemungutannya, pajak dibagi menjadi 2 yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak daerah sendiri memiliki peranan yang sangat penting sebagai sumber pendapatan daerah dan juga sebagai penopang pembangunan daerah karena pajak daerah merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah, (Sari dan Susanti, 2013). Pajak daerah merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang sangat penting untuk membiayai pembangunan daerah agar tercipta otonomi daerah yang nyata, dinamis, serasi, dan bertanggung jawab. Dengan dikeluarkannya Undang- Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pemberian kewenangan dalam pengenaan pajak dan retribusi daerah, diharapkan dapat lebih

mendorong pemerintah daerah agar terus berupaya mengoptimalkan pendapatan asli daerah (PAD), khususnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) yang merupakan jenis pajak daerah yang memiliki potensi yang cukup besar untuk membiayai pembangunan daerah (Dharma dan Suardana, 2014). Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu jenis pemungutan yang sudah lama dilakukan oleh pemerintah. Penerimaan PKB sangat berpengaruh terhadap sumber pendapatan asli daerah, yang berguna untuk membiayai pelaksanaan tugas rutin pemerintah daerah (Putri dan Jati, 2012). Pajak Kendaraan Bermotor dikatakan sebagai salah satu pajak daerah yang memiliki potensi cukup besar. Hal itu dikarenakan pertumbuhan jumlah kendaraan yang diperoleh dari daerah mengalami peningkatan yang cukup tinggi dari tahun ke tahun. Beberapa faktor yang mendorong jumlah kendaraan bermotor meningkat setiap tahunnya antara lain ialah kemampuan masyarakat dalam membeli kendaraan bermotor yang tinggi, alat transportasi yang sekarang telah menjadi kebutuhan primer bagi masyarakat, serta syarat untuk memiliki kendaraan bermotor juga sangatlah mudah.

Pada pasal 2 UU No. 28 tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah, bahwa jenis pajak provinsi terdiri dari 5 jenis pajak yaitu pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan, serta pajak rokok. Dalam hal ini pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan salah satu penerimaan pajak yang mempengaruhi tingginya pendapatan daerah. Di Kota Yogyakarta yang menangani Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Provinsi DIY/ Kantor

Pelayanan Pajak Daerah Kota Yogyakarta (KPPD) melalui Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yang merupakan kerjasama tiga instansi terkait, yaitu Dinas pendapatan daerah, Kepolisian RI dan Asuransi Jasa Raharja.

Alasan teoretis pengenaan pajak kendaraan bermotor adalah penggunaan jalan raya yang merupakan barang publik oleh masyarakat. Sehingga pajak kendaraan bermotor dirasa sangat penting untuk dibebankan kepada pemilik kendaraan bermotor Ermawati dan Widiastuti (2014). Ketika wajib pajak patuh dan taat untuk membayarkan pajaknya, maka akan menambah tingkat pendapatan serta target-target yang telah dirancang oleh pemerintah akan tercapai.

Pada tahun 2016, penyokong terbesar pendapatan asli daerah di DIY didapatkan dari PKB. Hal tersebut dikarenakan dari target penerimaan pajak kendaraan bermotor di DIY sebesar 604 miliar rupiah (Dnh dan Don 2016), DIY dapat merealisasikan PKB sebesar 600 miliar. PKB adalah sumber penerimaan utama bagi pendapatan asli daerah, maka sangat penting bagi wajib pajak kendaraan bermotor untuk patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Menurut Sultoni (2013) mengungkapkan bahwa berdasarkan fakta sebagian besar wajib pajak masih enggan membayar pajak dengan benar. Mereka akan selalu berusaha untuk mengelak dari pembayaran pajak. Kepatuhan wajib pajak sangat penting karena dengan tingkat kepatuhan wajib pajak yang baik akan membuat tujuan dari penerimaan daerah dapat tercapai.

Pada dasarnya kepatuhan wajib pajak mempunyai hubungan dengan penerimaan pajak karena apabila kepatuhan dari wajib pajak meningkat maka secara tidak langsung juga akan memperbesar penerimaan negara dari sektor pajak (Wardani & Rumiyyatun 2017). Kepatuhan wajib pajak ini menjadi masalah yang sangat penting dalam penerimaan pajak, ketika pajak yang didapatkan oleh negara tidak sesuai dengan yang direalisasikan, maka akan menghambat pembangunan negara. Masalah lain yang dihadapi oleh wajib pajak adalah wajib pajak tidak mengetahui arah dari penggunaan uang pajak yang dibayarkan tersebut digunakan untuk apa saja.

Sosialisasi perpajakan juga merupakan salah satu faktor yang mengakibatkan wajib pajak patuh untuk membayarkan pajaknya. Menurut Tawas, Poputra, & Lambey (2016), proses sosialisasi dan penyuluhan perpajakan diharapkan berdampak pada pengetahuan perpajakan masyarakat secara positif sehingga dapat juga meningkatkan jumlah wajib pajak, meningkatkan kepatuhan wajib pajak, yang pada akhirnya meningkatkan penerimaan negara dari sektor publik. Sosialisasi ini diperlukan agar wajib pajak dapat meningkatkan pengetahuan perpajakan, serta mengetahui peran dan fungsi pajak.

Hal yang perlu diperhatikan dalam kepatuhan pajak adalah kualitas memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang akan membayar pajak. Kualitas pelayanan yang baik diharapkan wajib pajak dapat merasa nyaman, puas dan merasa mudah dalam membayar pajak. Sehingga wajib pajak dapat patuh melakukan kewajibannya dalam membayar pajak. Kualitas pelayanan yang memuaskan akan membuat wajib pajak merasa tertolong dalam melakukan

kewajibannya dalam memenuhi pajak. Tetapi pada kenyataannya masih ada wajib pajak yang merasa menemui hambatan dalam membayar pajak seperti petugas yang lambat, tidak ramah, berbelit-belit, menunggu terlalu lama, sehingga menimbulkan keluhan, komplain dan enggannya wajib pajak menyelesaikan kewajibannya dalam membayar pajak, dan pada akhirnya akan menimbulkan tumbuhnya sikap tidak patuh pajak. Menurut Susilawati dan Budiarta (2013), Kantor Samsat harus memiliki kemampuan dalam melayani wajib pajak untuk memenuhi segala kebutuhannya secara transparan dan terbuka. Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Sehingga petugas Kantor Samsat dapat memberikan pelayanan publik secara transparan dan terbuka, hal tersebut dapat mempengaruhi sumber potensi penerimaannya karena wajib pajak patuh dalam membayar pajak. .

Selain kualitas pelayanan sanksi perpajakan juga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo 2011). Dengan adanya sanksi pajak dapat berguna untuk menegakkan hukum dalam mewujudkan ketertiban dalam pembayaran pajak, agar wajib pajak patuh untuk membayarkan pajaknya sehingga dapat meningkatkan pendapatan negara. Dalam upaya mengoptimalkan tingkat kepatuhan agar lebih memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Korlantas Polri beserta instansi terkait melakukan inovasi sistem baru dalam membayarkan pajak. Layanan

e-samsat merupakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan melalui e-banking atau ATM Bank yang telah ditentukan Yuniar (2017). Dengan adanya layanan tersebut dapat memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya tanpa harus kembali ke daerah asal untuk mengurus pajak kendaraan tersebut.

Beberapa penelitian terdahulu masih menunjukkan ketidakkonsistenan hasil penelitian mengenai pengaruh sosialisasi pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak. Variabel pertama yaitu sosialisasi pajak. Pada penelitian Cahyadi dan Jati (2016) menyatakan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak, sedangkan pada penelitian Putri dan Suandy (2015) menyatakan bahwa sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Variabel kedua, pengetahuan pajak yang dalam penelitian Susilawati dan Budiarta (2013) menyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak, sedangkan pada penelitian Andinata (2015) menyatakan bahwa pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Variabel ketiga yaitu kualitas pelayanan pada penelitian Putri dan Jati (2012) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak, sedangkan pada penelitian Andinata (2015) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Selanjutnya variabel keempat ialah sanksi pajak, dimana pada penelitian Cahyadi dan Jati (2016) serta Jotopurnomo dan Mangoting (2013) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan pajak, sedangkan pada penelitian Andinata (2015) menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak

berpengaruh pada kepatuhan pajak. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Cahyadi dan Jati (2016). Perbedaan penelitian dari peneliti sebelumnya adalah penambahan variabel independen yaitu penerapan E-Samsat, alasan penambahan variabel baru adalah Alasan penelitian ini memilih sampel tersebut dikarenakan sistem *E-samsat* di Yogyakarta ini tergolong masih baru sehingga tidak di temukannya data mengenai jumlah pasti wajib pajak yang telah menggunakan *E-samsat* dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor yang mereka miliki sehingga penggunaan sistem *E- samsat* sangat bergantung pada persepsi wajib pajak mengenai sistem baru tersebut.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, PELAYANAN PERPAJAKAN, SANKSI PAJAK DAN PENERAPAN E-SAMSAT TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR.**



## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut.

1. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
2. Apakah pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
3. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
4. Apakah penerapan E- Samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis :

1. Pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Pengaruh sanksi administrasi terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Pengaruh penerapan E-SAMSAT terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Perpajakan, Sanksi Pajak dan Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (**Studi Empiris pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Yogyakarta**) yaitu :

1. Bagi Kantor SAMSAT

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan terutama bagi Kantor SAMSAT Jogjakarta dalam hal yang menyangkut kepatuhan wajibpajak kendaraan bermotor dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan pemahaman bagi masyarakat tentang perpajakan di Indonesia, sehingga diharapkan wajib pajak lebih memehami dan patuh pentingnya membayar pajak untuk Negara.

3. Bagi Akademisi

Peneliti ini diharapkan dapat dapat memberikan refrensi mengenai penulisan karya ilmiah yang sesuai dan untuk peneliti lainnya yang berkaitan dengan bidang perpajakan.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini dikelompokkan sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini berisi penjelasan dan pembahasan teori yang menjadi landasan dalam penelitian ini seperti kepatuhan Wajib Pajak, sosialisasi perpajakan, pelayanan perpajakan, sanksi pajak dan penerapan E-Samsat. Selanjutnya dalam bab ini juga menjelaskan mengenai penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi penjelasan tahap-tahap metode penelitian yang dilakukan seperti populasi dan sampel penelitian, sumber data dan teknik pengumpulan data, definisi dan pengukuran variabel penelitian, serta metode analisis data.

### **BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi hasil analisis data yang diperoleh melalui pengumpulan sampel dengan menggunakan alat analisis yang digunakan seperti statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linear berganda, uji t, dan koefisien determinasi.

## BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan berdasarkan hasil penelitian, keterbatasan penelitian dan saran dari penelitian yang telah dilakukan.

