

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan negara membutuhkan dana yang sangat besar. Dana yang diperlukan tersebut semakin meningkat seiring dengan peningkatan pembangunan itu sendiri, oleh karena itu pemerintah Indonesia berupaya meningkatkan sumber penerimaan negara dari sektor internal. Salah satu sumber penerimaan negara sektor internal adalah pajak. Pajak merupakan sumber penerimaan utama negara yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan umum dan pembangunan nasional.

Pengenaan pajak di Indonesia dapat dikelompokkan menjadi dua bagian, yaitu: Pajak Negara dan Pajak Daerah (Mardiasmo, 2011:11). Pajak Negara yang sampai saat ini berlaku adalah: Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPN & PPnBM), Bea Materai, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB). Sedangkan Pajak Daerah dibagi menjadi 2 bagian, yaitu: Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) termasuk ke dalam jenis Pajak Provinsi yang merupakan bagian dari Pajak Daerah. Lebih lanjut, Pajak Kendaraan Bermotor sebagaimana yang didefinisikan dalam Pasal 1 angka 12 dan 13 UU No. 28 Tahun 2009 adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Pemungutan pajak kendaraan bermotor merupakan jenis pemungutan yang sudah lama dilakukan oleh pemerintah. Pajak ini sangat berpengaruh pada pendapatan asli daerah yang merupakan pendapatan terbesar dari sektor pajak daerah.

Menyadari akan hal tersebut pemerintah daerah hendaknya berupaya untuk meningkatkan pendapatan dari sektor pajak daerah ini. Sebab dengan tingginya pendapatan dari pajak daerah tersebut maka pembiayaan pembangunan fasilitas umum akan terlaksana dengan baik. Salah satu cara untuk

meningkatkan pendapatan dari sektor pajak kendaraan bermotor ini adalah pemerintah daerah hendaknya berupaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Menurut Erard dan Feinstein dalam Devano dan Rahayu (2006:111), “Kepatuhan wajib pajak adalah rasa bersalah dan rasa malu, persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah”. Menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000, menyatakan bahwa, “Kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara”. Kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor merupakan kewajiban bagi orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor.

Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu; kondisi sistem administrasi perpajakan suatu Negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak (Devano dan Rahayu 2006:112). Apabila semua faktor-faktor tersebut dapat diaplikasikan dalam sistem perpajakan, maka bukan hal yang mustahil kepatuhan perpajakan dapat tercipta.

Menurut Kepala Seksi Layanan Pajak Kantor Unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) Karanganyar, Tisno Purwanto, mengatakan para pemilik kendaraan bermotor menunggak pajak mulai dari setahun hingga belasan tahun. “Lamanya bervariasi ada yang setahun bahkan ada juga yang sejak tahun 1992 pajaknya tidak dibayar”, katanya saat ditemui wartawan. Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya data pemutihan Pajak 165.588 pemilik kendaraan bermotor menunggak Pajak, (Solopos.com, 4/6/2012). Hal ini menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak masih rendah. Jika kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak rendah maka akan mempengaruhi kegiatan pembangunan suatu daerah.

Kantor UP3AD/SAMSAT Kabupaten Karanganyar sebagai tempat bagi wajib pajak kendaraan bermotor membayar pajak, selalu berusaha memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan terbaik agar meningkatkan kepatuhan

wajib pajak. Menurut Gronroos dalam Ratminto (2006:2), “Pelayanan adalah usaha aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen/pemohon dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh instansi pemerintah pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pemohon”. Pajak kendaraan online SAMSAT Karanganyar merupakan salah satu pelayanan yang disediakan oleh kantor UP3AD/SAMSAT Kabupaten Karanganyar. Layanan ini diadakan dengan tujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya. Pemberian pelayanan yang baik oleh petugas pajak akan memunculkan perasaan senang dan puas yang dapat memicu motivasi dan kepatuhan wajib pajak.

Sanksi perpajakan adalah faktor lain yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Menurut Mardiasmo (2011:59) “Sanksi Perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan Peraturan Perundang-Undangan Perpajakan (Norma Perpajakan) akan dituruti/ ditaati/ dipatuhi, atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar Norma Pajak”. Banyaknya wajib pajak yang menunggak Pajak kendaraan bermotor menunjukkan masih rendahnya sanksi yang dikenakan kepada para penunggak pajak. Sanksi yang tegas harus diberlakukan untuk mencegah ketidakpatuhan dan mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban membayar pajaknya.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN KARANGANYAR TAHUN 2014”.

B. Identifikasi Masalah

Banyak faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Faktor-faktor tersebut diantaranya kondisi sistem administrasi

perpajakan suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak dan tarif pajak. Beberapa faktor tersebut dapat mempengaruhi kepatuhan seseorang dalam membayar pajak. Hal ini yang membuat peneliti melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak.

C. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah perlu dilakukan guna memperoleh kedalaman kajian untuk menghindari perluasan masalah. Adapun pembatasan masalah dalam hal ini adalah:

1. Lokasi Penelitian

Lokasi untuk penelitian ini adalah kantor UP3AD/SAMSAT kabupaten Karanganyar.

2. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor UP3AD/SAMSAT Kabupaten Karanganyar tahun 2014.

3. Kepatuhan membayar pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor terhadap peraturan atau Undang - Undang Perpajakan.

4. Kualitas Pelayanan fiskus yang diteliti disesuaikan berdasarkan indikator sebagai berikut *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*.

5. Sanksi pajak yang diteliti disesuaikan berdasarkan indikator sebagai berikut; sanksi perpajakan yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat, pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak, sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.

D. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Karanganyar tahun 2014?
2. Adakah pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Karanganyar tahun 2014?
3. Adakah pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Karanganyar tahun 2014?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Karanganyar tahun 2014.
2. Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Karanganyar tahun 2014.
3. Pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Karanganyar tahun 2014.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang bermanfaat terhadap pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang pemasaran jasa yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada konsumen.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis sebagai berikut:

- a. Bagi UP3AD/SAMSAT Kabupaten Karanganyar, sebagai kontribusi dalam usaha peningkatan kepatuhan membayar pajak dengan mengetahui

faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan membayar pajak yang dalam penelitian ini adalah pelayanan fiskus dan sanksi pajak.

- b. Bagi aparat pajak/fiskus, sebagai masukan agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak.
- c. Bagi Wajib Pajak, sebagai masukan untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan membayar pajak.
- d. Bagi peneliti lain dapat digunakan sebagai bahan referensi apabila ke depan ingin melakukan penelitian sejenis.