

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pajak adalah pungutan terhadap masyarakat oleh negara berdasarkan undang-undang yang bersifat memaksa, dan terutang yang wajib dibayar dengan tidak mendapat imbalan secara langsung, yang hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan (Siahaan, 2013:7). Dengan adanya tujuan peraturan pajak daerah dan retribusi daerah yang telah diterapkan, maka peranan pemerintah dalam melaksanakan pelayanan kepada wajib pajak dapat meningkat agar dapat memberikan kepatuhan wajib pajak sebagai pelanggan semakin tinggi dan lebih dapat bertanggung jawab dalam membayar pajak khususnya pajak kendaraan bermotor.

Kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku. Kepatuhan pajak merupakan fenomena yang sangat kompleks yang dilihat dari banyak perspektif. Franzoni dalam Carolina dan Fortunata (2013:4) menyebutkan bahwa kepatuhan pajak (*tax compliance*) bisa dipengaruhi oleh beberapa faktor dan dapat dilihat dari banyak perspektif kecenderungan terhadap instansi publik (dalam hal ini

Direktorat Jendral Pajak), keadilan yang dirasakan oleh wajib pajak dari sistem yang berlaku, persepsi keadilan, dan ketegasan dari undang-undang dan sanksi.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu pajak provinsi yang dipungut dengan menggunakan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yang menggabungkan pelayanan administrasi kendaraan bermotor dan pembayaran pajak dalam satu gedung diantaranya pihak Kepolisian, Dispenda dan PT. Jasa Raharja, yang tertuang ada pada Peraturan Presiden Republik Indonesia No 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan.

Pengetahuan dan pemahaman yang kurang tentang pajak mengakibatkan kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Masyarakat kurang tertarik akan membayar pajak karena tidak adanya insentif atau timbal balik secara langsung dari negara untuk mereka. Menurut Rahayu (2010:141) kualitas pengetahuan pajak yang baik akan sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak, maka semakin mudah pula bagi mereka untuk memahami peraturan perpajakan dan semakin mudah pula untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Nurmuntu, 2005:32).

Kepatuhan perpajakan yang dipaksakan juga ada di Amerika Serikat. Badan pemerintah AS, Internal Revenue Service, sangat tegas memberi sanksi bagi penunggak pajak. Wajib pajak di AS patuh membayar pajak, karena semua transaksi keuangan dilakukan di perbankan dan diawasi IRS.

Pada intinya, tidak akan tercapai kepatuhan sukarela (voluntary compliance) karena tidak ada wajib pajak yang sukarela penuh kesadaran membayar pajak. Dengan pengawasan aparat pajak, maka kepatuhan wajib (compulsory compliance) akan dapat terwujud, sehingga penerimaan pajak bisa tercapai.

Wajib pajak di Indonesia masih rendah dalam hal kesadaran membayar pajak rendah karena disebabkan berbagai faktor. Atas alasan tersebut, Ditjen Pajak telah melakukan langkah-langkah preventif. **Pertama**, banyak pihak yang mengatakan aparat pajak kurang memberikan sosialisasi kepada wajib pajak sehingga masyarakat yang terdaftar sebagai wajib pajak, belum melaporkan dan membayar pajak. Untuk alasan ini, Ditjen Pajak memberikan sosialisasi on air maupun tatap muka kepada wajib pajak maupun calon wajib pajak, termasuk siswa sekolah menengah dan mahasiswa.

**Kedua**, adanya kasus pegawai pajak tertangkap KPK dan memiliki rekening bank di luar kewajaran, dijadikan alasan oleh masyarakat untuk tidak membayar pajak karena uang hasil pembayaran pajak akan dikorupsi oleh 10 pegawai pajak. Untuk memberikan efek jera, DJP bekerjasama dengan KPK dan membuat sistem whistle blower, jika ada masukan dari wajib pajak. **Ketiga**, adanya penyalahgunaan dana proyek dari APBN dan APBD, yang dilakukan oleh oknum eksekutif dan oknum legislatif, menjadi alasan lain masyarakat bahwa membayar pajak menjadi sia-sia karena akan dikorupsi oleh pelaksana proyek. Solusi untuk hal ini diluar kewenangan DJP, karena melibatkan pihak yudikatif.

Namun himbauan Presiden dan Kementerian Keuangan agar satuan kerja kementerian/lembaga negara dan pemda untuk menghemat anggaran, sudah merupakan langkah awal pencegahan korupsi.

Rendahnya kepatuhan pembayaran pajak mendorong DJP untuk lebih mengintensifikan upaya persuasif dan himbauan. Jika ini tidak berhasil, maka wacana pendampingan petugas pajak dengan aparat keamanan menjadi opsi, untuk melindungi petugas pajak dari tindakan represif oleh wajib pajak.

Namun demikian, dalam jangka panjang solusi ini tidak bisa dilakukan terus menerus, karena aparat keamanan memiliki tugas pokok lain, alih-alih mendampingi petugas pajak. Perlu ada upaya sistematis dengan stakeholder lain untuk menggiring kepatuhan wajib pajak. Dalam jangka panjang, perlu dikaji (i) penerapan common identity berupa Single Identity Number (SIN) dalam sistem administrasi kependudukan dan (ii) pencatatan non cash payment. Dengan menggunakan SIN, maka penomoran KTP, SIM, NPWP, paspor, pembukaan rekening bank, akan menggunakan nomor yang sama. Dari nomor yang identik, maka seluruh transaksi keuangan akan dapat diketahui pemilik sebenarnya. Proyek e-KTP Kemendagri dan INAFIS Polri yang ada saat ini bisa menjadi awal penerapan konsep SIN.

Untuk pengawasan wajib pajak diperlukan data eksternal indikasi penghasilan seperti pembelian polis asuransi, kendaraan bermotor, properti, dan surat berharga/efek. PP No.31/2011 tentang Pemberian dan Penghimpunan Data dan Informasi Yang Berkaitan dengan Perpajakan. Mewajibkan Bank dan

lembaga keuangan lain untuk melaporkan data keuangan kepada ke institusi pajak.

Menurut Susanto (2012) yang harus dirubah dalam pemikiran masyarakat ada beberapa hal, salah satunya prasangka buruk masyarakat. Prasangka buruk masyarakat terhadap petugas pajak harus dirubah menjadi prasangka yang baik, untuk merubah hal tersebut tentu harus menciptakan pelayanan yang memuaskan dan berkualitas. Menurut Feld dan Frey (2007:110), Masyarakat akan membayar pajak dari penghasilan yang diterimanya apabila mereka merasakan pelayanan publik sebanding dengan pembayaran pajaknya, adanya perlakuan yang adil dari pemerintah serta proses perpajakan yang jelas dari pemerintah.

Selain pelayanan yang dilakukan dengan baik diperlukan juga adanya sanksi yang menjadi kontrol bagi wajib pajak, sanksi perpajakan yang akan diterima wajib pajak adalah faktor lain yang dapat mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Menurut Muliari dan Setiawan(2009:2) banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak selain pelayanan fiskus yang baik, penegakan hukum perpajakan juga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Terdapat undang-undang yang mengatur tentang ketentuan dan tata cara perpajakan, agar ketentuan pajak dipatuhi maka harus ada sanksi perpajakan bagi para pelanggarnya.

Pajak daerah terbagi atas dua kelompok, yaitu Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota. Pajak daerah merupakan sumber pendapatan daerah yang

penting guna membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah. Undang-undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, disebutkan bahwa jenis pajak provinsi terdiri dari 5 (lima) jenis pajak anatar lain: Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB), Pajak Air Permukaan, dan Pajak Rokok. Dari berbagai jenis pajak tersebut salah satunya Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu penerimaan dalam membiayai pembangunan daerah provinsi.

Ada tiga tujuan yang melatar belakangi diubahnya UU Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD), yang pertama yaitu untuk memberikan kewenangan yang lebih besar kepada daerah dalam perpajakan dan retribusi, sejalan dengan semakin besarnya tanggung jawab daerah dalam penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan kedua yaitu untuk meningkatkan akuntabilitas daerah dalam penyediaan layanan dan penyelenggaraan pemerintah dan sekaligus memperkuat otonomi daerah. Tujuan yang ketiga yaitu untuk memberikan kepastian bagi dunia usaha mengenai jenis-jenis pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah [www.dpjkd.depkeu.go.id](http://www.dpjkd.depkeu.go.id)

Berdasarkan yang telah dipaparkan, peneliti tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Boyolali.”**

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan, maka dapat diajukan pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah *Pemahaman dan Pengetahuan* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Boyolali?
2. Apakah *Kesadaran Wajib Pajak* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Boyolali?
3. Apakah *Kualitas Pelayanan* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Boyolali?
4. Apakah *Sanksi Perpajakan* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Boyolali?

## C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh *Pemahaman dan Pengetahuan* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Boyolali.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh *Kesadaran Wajib Pajak* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Boyolali.
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh *Kualitas Pelayanan* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Boyolali.

4. Untuk mengetahui adanya pengaruh *Sanksi Perpajakan* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Boyolali.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Setiap penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya. Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Penulis dapat memperoleh pemahaman wawasan khusus mengenai Pajak Kendaraan Bermotor.

2. Bagi Instansi

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam rangka mempertahankan atau meningkatkan kinerja Pemerintahan Daerah Kota Bandung dan juga memberikan masukan dalam melaksanakan pekerjaannya.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu rekan-rekan mahasiswa maupun pihak-pihak lain yang membutuhkan informasi dan sebagai bahan perbandingan dalam penelitian sejenis yaitu mengenai sesuai yang penulis bahan.

## **E. Sistematika Penelitian**

Pembahasan dalam skripsi ini disajikan dalam lima bab. Adapun garis besar penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

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

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan tentang tinjauan pustaka yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan sebagai dasar untuk membahas permasalahan yang akan diteliti beserta penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan pengembangan hipotesis.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang jenis penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, data dan sumber data, definisi operasional variabel, pengukuran variabel, dan metode analisis data.

### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PENELITIAN**

Bab ini menyajikan tentang hasil pengumpulan data, analisis data, dan pembahasan hasil analisis data.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi simpulan dari pembahasan yang telah diuraikan, keterbatasan penelitian, dan saran berdasarkan temuan-temuan dalam penelitian.