

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pandemi Covid-19 yang mulai memasuki Indonesia sejak Maret 2020 mempengaruhi seluruh kehidupan masyarakat mulai dari perekonomian yang menurun, dikarenakan banyak pekerja yang dirumahkan serta membuat tingkat penghasilan masyarakat menjadi rendah. Tentu hal ini juga berdampak bagi pembayaran pajak yang dilakukan oleh wajib pajak. Rendahnya tingkat penghasilan yang diterima oleh masyarakat membuat banyak masyarakat yang menunda kewajiban perpajakannya.

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara terbesar yang digunakan untuk mendanai pemerintah dan keperluan pembangunan. Hal ini tertuang dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang pendapatan pokoknya berasal dari pajak. Besarnya belanja pemerintah terkait pendanaan negara menuntut peningkatan pendapatan negara. Direktorat Jendral (Dirjen) Pajak sebagai instansi pemerintah di bawah Departement Keuangan sebagai pengelola sistem perpajakan di Indonesia berusaha meningkatkan penerimaan pajak dengan mereformasi pelaksanaan sistem perpajakan yang lebih modern.

Menurut Nurmantu (2005 : 148) Kepatuhan Pajak merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban dan melaksanakan kewajiban

perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Semakin patuhnya wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya maka akan semakin dapat meningkatkan jumlah penerimaan dari sektor pajak.

Kualitas pelayanan menjadi faktor pertimbangan penting dalam memberikan layanan kepada masyarakat, karena kualitas pelayanan yang kurang memuaskan akan membuat wajib pajak merasa enggan untuk menjalankan kewajiban perpajakannya dan merasa dirugikan. Sehingga dengan baiknya pelayanan yang dilakukan oleh Instansi Perpajakan maka akan dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut Kotler (2012), Kualitas pelayanan adalah keseluruhan karakteristik suatu produk barang atau jasa yang mempengaruhi atas kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan klien yang dinyatakan atau tidak dinyatakan.

Kondisi ekonomi wajib pajak di masa pandemi banyak yang mengalami penurunan tingkat penghasilan diakibatkan oleh penurunan penghasilan hingga pemutusan hubungan kerja yang dilakukan oleh perusahaan. Tingkat Penghasilan merupakan besaran jumlah penghasilan atau tambahan kemampuan ekonomis yang diterima oleh wajib pajak sebagai hasil balas jasa usaha atau pekerjaan yang dilaksanakan. Tingkat penghasilan dapat mempengaruhi wajib pajak dalam membayarkan kewajiban perpajakannya secara tepat waktu. Kemampuan wajib pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakannya berkaitan erat dengan besaran jumlah penghasilan yang diterima oleh wajib pajak, sehingga salah satu yang menjadi faktor pendorong kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya adalah tingkat penghasilan wajib pajak. Faktor ekonomi wajib pajak merupakan hal yang fundamental yang mempengaruhi kepatuhan wajib

pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Jumlah penghasilan wajib pajak yang menurun di masa pandemi akibat dari pemutusan hubungan kerja maupun pengurangan intensif atau gaji dari perusahaan akan berdampak pada tingkat penghasilan yang diterima oleh wajib pajak. Dengan penghasilannya yang menurun tentu akan lebih mengutamakan pengalokasian penghasilannya untuk memenuhi kebutuhan hidup terlebih dahulu sebelum membayarkan kewajiban perpajakannya. Sehingga dikatakan tingkat penghasilan wajib pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan.

Keberhasilan pemungutan pajak dan retribusi terlihat dari kepatuhan wajib pajak untuk menunaikan kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari indikator kepatuhan wajib Pajak menurut Merkusiwati (2020 : 1425) yaitu : 1) Peraturan pajak kendaraan bermotor harus ditaati oleh seluruh wajib pajak; 2) Mengisi formulir pajak lengkap dan jelas; 3) Wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor dalam jumlah yang sesuai dengan yang terdapat di STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan); 4) Membayar pajak terutang tepat waktu. Wajib pajak yang patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya adalah wajib pajak yang ketika menjalankan kewajiban perpajakannya sesuai dengan indikator kepatuhan wajib pajak.

Kabupaten Klungkung salah satu Kabupaten di Provinsi Bali yang menjalankan kebijakan otonomi daerah, khususnya kebijakan sehubungan dengan kendaraan bermotor. Meningkatnya jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Klungkung tidak diikuti dengan peningkatan jumlah penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor yang di bayarkan oleh wajib pajak kendaraan bermotor. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor tidak diiringi dengan ketepatan waktu membayar

pajak kendaraan bermotor. Ketidaktepatan waktu pembayaran pajak dipengaruhi oleh tidak patuhnya wajib pajak dalam membayarkan kewajiban perpajakannya dikarenakan oleh tingkat penghasilan wajib pajak yang menurun serta kualitas pelayanan dari instansi perpajakan terkait yang dalam hal ini adalah Kantor SAMSAT Kabupaten Klungkung.

Salah satu pajak yang dipungut oleh daerah adalah Pajak Kendaraan Bermotor. Pajak kendaraan bermotor termasuk pajak provinsi yang dipakai untuk pendanaan pembangunan dan pengeluaran Pemerintah Daerah setempat. Jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Klungkung mengalami peningkatan dari tahun-ketahun.. Jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Klungkung dari tahun 2016 – 2020 nampak pada tabel 1.1.

Tabel 1.1
Jumlah Kendaraan Bermotor di Kabupaten Klungkung 2016-2020

Tahun	Jumlah Kendaraan
2016	72.512
2017	74.493
2018	77.308
2019	82.460
2020	109.276

Sumber : Kantor Samsat Bersama Kabupaten Klungkung

Peningkatan jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Klungkung setiap tahun seharusnya hal tersebut mengakibatkan peningkatan juga terhadap penerimaan jumlah Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Klungkung. Hal tersebut bisa terlaksana dengan baik apabila wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Klungkung menjalankan kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar. Jumlah pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Klungkung periode 2016 - 2020 nampak pada tabel 1. 2.

Tabel. 1.2
Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Klungkung 2016-2020

Tahun	Target	Realisasi	Selisih Realisasi dan Target
2016	Rp 54.735.930.113	Rp 56.698.828.083	Rp 1.962.897.970
2017	Rp 61.958.913.965	Rp 63.068.732.433	Rp 1.109.818.468
2018	Rp 71.048.032.883	Rp 74.026.561.825	Rp 2.978.528.942
2019	Rp 73.559.299.237	Rp 83.990.530.512	Rp 10.431.231.275
2020	Rp 69.376.296.007	Rp 56.238.025.100	(Rp 13.138.270.907)

Sumber: Kantor SAMSAT Bersama Klungkung

Dari data diatas dapat dilihat penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Klungkung dari tahun 2016 sampai tahun 2019 semua melebihi target. Pada tahun 2020 terlihat menunjukkan penurunan penerimaan pajak kendaraan bermotor yang cukup signifikan, dimana target yang ditetapkan adalah sebesar Rp 69.376.296.007 namun realisasinya hanya Rp 56.238.025.100 dengan selisih realisasi dan target Rp - 13.138.270.907 . Hal ini menunjukkan penerimaan pajak kendaraan bermotor pada tahun 2020 merupakan jumlah penerimaan pajak terendah yang diterima oleh Kantor Samsat Bersama Kabupaten Klungkung selama 5 Tahun terakhir (Periode 2016 – 2020). Hal tersebut menunjukkan menurunnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya pada tahun 2020.

Sehingga berdasarkan permasalahan penurunan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban membayarkan pajak kendaraan bermotor yang terjadi pada tahun 2020 di Kabupaten Klungkung, sehingga peneliti mengambil Judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Penghasilan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Klungkung”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari latar belakang diatas dapat disimpulkan identifikasi masalahnya sebagai berikut :

- 1.2.1 Wajib pajak kendaraan bermotor belum mentaati seluruh peraturan perpajakan sehingga terjadi penurunan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Klungkung pada tahun 2020
- 1.2.2 Wajib pajak kendaraan bermotor tidak membayar pajak sesuai dengan yang terdapat di STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan)
- 1.2.3 Wajib pajak kendaraan bermotor tidak membayar pajak kendaraan secara tepat waktu pada tahun 2020.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan dari Identifikasi masalah diatas terlihat terjadinya penurunan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya yang berakibat pada menurunnya jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor pada tahun 2020 di kabupaten Klungkung, sehingga batasan masalah pada riset ini adalah memverifikasi pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat penghasilan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor.

1.4 Rumusan Masalah

- 1.4.1 Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di kabupaten klungkung.
- 1.4.2 Apakah tingkat penghasilan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di kabupaten klungkung.

1.4.3 Apakah kualitas pelayanan dan tingkat penghasilan secara silmutan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di kabupaten klungkung.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari riset untuk mengetahui :

1.5.1 Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Klungkung.

1.5.2 Pengaruh Tingkat penghasilan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Klungkung.

1.5.3 Pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat penghasilan secara silmutan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Klungkung.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil riset ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Hasil riset ini diharapkan mampu dapat meningkatkan pemahaman dan pengembangan ilmu pengetahuan yang terkait tentang pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat penghasilan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor.

1.6.2 Manfaat Praktis

1) Bagi Penulis

Riset ini didambakan dapat menambah pengetahuan dan wawasan yang berkaitan dengan perpajakan khususnya kepatuhan wajib pajak dapat bertambah.

2) Bagi Instansi Kantor SAMSAT Klungkung

Hasil riset ini dapat menjadi acuan bagi upaya peningkatan kepatuhan perpajakan terutama dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan kantor pajak kendaraan bermotor wilayah klungkung.

3) Bagi Universitas Pendidikan Ganesha.

Guna untuk untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan untuk penilaian seberapa baik sistem pendidikan telah dijalankan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi.

