

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah merupakan upaya dalam mensejahterakan masyarakat. Dalam upaya tersebut masyarakat diharapkan mampu berpartisipasi secara sukarela melalui pajak, karena untuk mendukung upaya tersebut biaya yang besar dibutuhkan oleh pemerintah. Menurut Christina dan Kepramareni (2012) dana yang dibutuhkan semakin meningkat seiring dengan peningkatan kebutuhan pembangunan itu sendiri. Peran serta masyarakat sangat dibutuhkan dengan membayar pajak karena merupakan bentuk kontak sosial dengan pemerintah (Christina dan Kepramareni, 2012). Pembangunan negara yang dibiayai oleh pajak merupakan hasil pungutan dari masyarakat kepada negara berdasarkan undang-undang yang bersifat dipaksakan dan terutang (Siahaan, 2004). Dengan pajak pemerintah dapat mendanai dalam melaksanakan tanggung jawab negara untuk mengatasi masalah sosial, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat. Untuk membiayai segala kebutuhan pelaksanaan pembangunan, negara membutuhkan dana yang besar (Winerungan, 2013).

Pemerintah bertekad untuk melepaskan ketergantungan pada bantuan luar negeri dan beralih pada kemampuan bangsa sendiri melalui peningkatan penerimaan negara dari sektor pajak, begitu juga di daerah. Penyelenggaraan otonomi daerah merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat melalui pajak daerah dan retribusi daerah (Christina dan Kepramareni, 2012). Melalui pajak

daerah pemerintah daerah seharusnya dapat memaksimalkan penerimaan daerah, sebab dengan penerimaan yang maksimal pemerintah mampu membiayai kebutuhan daerahnya sendiri. Salah satu pajak daerah yang bisa digali yaitu pajak kendaraan bermotor.

Pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan pajak yang dipungut atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor (Suryarini dan Tarmudji, 2012). Seiring banyaknya kendaraan bermotor yang beredar, pajak dari kendaraan bermotor diharapkan mampu memberikan kontribusi yang tinggi. Selain jumlah kendaraan bermotor yang meningkat, jumlah wajib pajak juga mengalami peningkatan. Berdasarkan data yang didapat dari Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Bali sebagai berikut :

Tabel 1.1
Jumlah Kendaraan Bermotor di Provinsi Bali Tahun 2013-2017

Kabupaten	Jumlah Kendaraan (unit)				
	2013	2014	2015	2016	2017
Jembrana	147.484	162.061	173.678	183.416	191.778
Tabanan	305.838	329 266	351 829	370 478	386 778
Badung	381.122	663 708	713 479	755 706	796 657
Gianyar	314.527	341 530	367 057	388 365	408 582
Klungkung	88.008	96 956	105 569	113 242	120 692
Karangasem	80.294	86 866	94 412	101 056	107 472
Bangli	123.151	139 127	152 677	164 724	176 829
Buleleng	302.978	334 090	360 208	382 901	403 590

Denpasar	1 269 286	1 114 508	1 187 075	1 234 145	1 292 618
----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Bali

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan jumlah kendaraan bermotor yang tercatat di Badan Pusat Statistik Provinsi Bali mengalami peningkatan khususnya di Kabupaten Buleleng. Data ini menunjukkan bahwa masyarakat pada Kabupaten Buleleng dari golongan menengah keatas ataupun menengah kebawah semakin terpacu untuk dapat memenuhi segala kebutuhan yang ada. Salah satu yang wajib terpenuhi yaitu transportasi. Alat transportasi seperti kendaraan bermotor tidak lagi menjadi barang yang mewah bagi masyarakat, melainkan menjadi salah satu kebutuhan pokok mereka dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Oleh karena itu jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng semakin meningkat. Menurut Putra dan Jati (2017) jumlah kendaraan yang meningkat dipengaruhi beberapa faktor, yaitu daya beli masyarakat yang tinggi, kebutuhan masyarakat terhadap alat transportasi yang semakin meningkat, dan kemudahan untuk membeli kendaraan bermotor. Hal ini karena, daeler-daeler menawarkan cicilan dengan bunga yang ringan dan syarat pembelian yang mudah. Semakin bertambahnya jumlah kendaraan bermotor, maka bertambah juga jumlah wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng. Sehingga diharapkan pemerintah mampu meningkatkan penerimaan daerahnya.

Namun demikian, pendapatan daerah akan bertambah apabila ada ketaatan dari wajib pajak tersebut. Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang perpajakan yang berlaku

(Ilhamsyah dkk, 2016). Semakin meningkatnya wajib pajak harus diiringi dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Buleleng terbilang masih sangat rendah. Hal ini karena, masih banyak tunggakan yang terjadi di Kantor Samsat Buleleng, karena kurangnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan antara lain pengetahuan tentang pajak, kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, sanksi pajak, akuntabilitas pelayanan publik dan tarif pajak.

Pengetahuan Pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan (Veronica Carolina, 2009:7). Pengetahuan perpajakan tidak hanya berisi tentang kewajiban wajib pajak, namun juga menyangkut tentang pentingnya pajak bagi kehidupan berbangsa dan bernegara agar menimbulkan kesadaran diri dalam diri wajib pajak (Aziza dalam Arahman, 2012). Penelitian yang dilakukan oleh (Susilawati dan Budiarta, 2013) yang berjudul Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitiannya yaitu, kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi pajak, akuntabilitas pelayanan publik, dan tarif pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pengetahuan mengenai perpajakan erat kaitannya dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, agar wajib pajak lebih mengerti akan manfaat pajak yang baik bagi kesejahteraan

diri sendiri maupun untuk pembangunan negara. Kekhawatiran masyarakat dalam membayar pajak di Kabupaten Buleleng disebabkan karena banyaknya kasus perpajakan yang terjadi di negara ini. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, karena wajib pajak tidak ingin pajak yang dibayarkannya disalahgunakan oleh aparat yang tidak bertanggung jawab (Arum, 2012).

Kesadaran wajib pajak merupakan keadaan dimana seseorang memenuhi, memahami dan mengerti tentang cara membayar pajak (Indrawan, 2014). Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Kesadaran wajib pajak atas perpajakan amatlah diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan membayar pajak (Hardiningsih, 2011). Kesadaran wajib pajak masih sangat rendah, dapat dilihat dari jumlah tunggakan dan denda PKB di Kantor Samsat Buleleng. Jumlah penerimaan Pajak kendaraan bermotor mengalami peningkatan namun tidak diimbangi dengan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Penelitian yang dilakukan Esa dan Alit yaitu Kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitiannya, yaitu kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan secara serempak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Jika jumlah kendaraan bermotor mengalami peningkatan dan tidak diimbangi dengan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, maka hal ini dapat menyebabkan tunggakan dan denda yang cukup besar pada Kantor Samsat Kabupaten Buleleng.

Agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi pajak bagi para pelanggarnya. Sanksi pajak memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan (Susilawati dan Budiarta, 2013). Hubungan antara sanksi perpajakan dan kepatuhan pajak murni merupakan hubungan yang instrumental, dimana fungsi dari sanksi pajak semata-mata untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih merugikannya (Jatmiko, 2006). Penelitian yang dilakukan Susilawati dan Budiarta yaitu pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian yang dilakukan yaitu kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik dan tarif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sanksi perpajakan sangat relevan jika digunakan sebagai variabel bebas dalam penelitian ini, karena banyak wajib pajak yang membayar lima tahun sekaligus bahkan ada juga yang sama sekali tidak membayar karena tidak diimbangi dengan sanksi perpajakan yang tegas yang menyebabkan wajib pajak menganggap remeh kewajibannya.

Akuntabilitas Pelayanan Publik merupakan paradigma baru dalam menjawab perbedaan persepsi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah (Sasongko, 2008). Pelayanan yang diberikan oleh petugas selama proses perpajakan berkaitan dengan sikap wajib pajak. Proses perpajakan yang melibatkan petugas dan wajib pajak membuat

pelayanan yang diberikan oleh petugas turut membentuk sikap (*attitude*) wajib pajak dalam mengikuti proses perpajakan. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh petugas, maka wajib pajak akan memiliki sikap yang positif terhadap proses perpajakan. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan oleh petugas sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, maka petugas dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada pajak serta dapat memupuk kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila akuntabilitas pelayanan di Kantor Samsat Buleleng memberikan pelayanan yang baik bagi wajib pajak, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan /pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Penelitian yang dilakukan (Susilawati dan Budiarta,2013) yaitu pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian yang dilakukan yaitu kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik dan tarif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Jadi, apabila petugas Kantor Bersama Samsat Buleleng bisa memberikan pelayanan publik secara transparan dan terbuka, hal tersebut dapat memengaruhi sumber potensi penerimaannya.

Tarif pajak merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak (Haryo, 2013) . Menurut Sri

(2003:9) tarif pajak didefinisikan sebagai suatu angka tertentu yang digunakan sebagai dasar perhitungan pajak. Dengan demikian dapat dipahami tarif pajak adalah suatu presentase untuk mengukur atau menghitung besarnya tarif pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak. Tarif pajak yang tinggi akan sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Putri Apriliyana (2016) meneliti tentang pengaruh tarif pajak, kesadaran dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini adalah tarif pajak, kesadaran dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Tarif pajak diukur dengan prinsip kemampuan membayar pajak sesuai dengan tarif pajak yang ditetapkan dan penerapan tarif pajak yang berlaku di Indonesia (Permatasari, 2013). Salah satu penyebab rendahnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng adalah penetapan tarif pajak menurut perundang-undangan yang terlalu tinggi sehingga memberatkan bagi wajib pajak.

Dari banyak penelitian yang telah dilakukan terdapat perbedaan tentang variabel-variabel yang dipilih dan menghasilkan kesimpulan yang berbeda. Penelitian yang dilakukan oleh Susilawati dan Budiarta (2013) menyatakan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Ilhamsyah dkk (2016) menyatakan bahwa variabel pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Kota Malang.

Penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Susanti (2013) menyatakan bahwa variabel pemahaman terhadap sistem pemungutan pajak, kualitas pelayanan, tingkat pendidikan, persepsi wajib pajak terhadap sanksi perpajakan, dan tingkat penghasilan memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di UPPP Kabupaten Seluma. Penelitian ini tidak jauh berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang menjadi acuan. Oleh karena itu penelitian ini menguji kembali dengan menggunakan variabel yang berbeda yaitu menguji pengaruh pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, akuntabilitas pelayanan publik, dan tariff pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Beberapa penelitian dan uraian diatas mendorong peneliti untuk melakukan penelitian yang sama. Namun dalam penelitian ini melibatkan wajib pajak yang terdaftar di Kantor SAMSAT Singaraja. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Singaraja”**

1.2 Identifikasi Masalah

Semakin meningkatnya jumlah tunggakan wajib pajak PKB pada tahun 2014-2017 di SAMSAT Kota Singaraja.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah :

1. Pengetahuan pajak
2. Kesadaran wajib pajak
3. Sanksi pajak
4. Akuntabilitas Pelayanan Publik
5. Tarif Pajak

1.3 Pembatasan Masalah

Batasan masalah penelitian ini dibuat agar penelitian ini tidak menyimpang dari arah dan sasaran penelitian, serta dapat mengetahui sejauh mana hasil penelitian dapat dimanfaatkan. Batasan masalah dalam penelitian ini diantaranya adalah :

1. Pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak. Diteliti melalui variabel pengetahuan tentang pajak, kesadaran, sanksi perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik dan tarif pajak pajak.
2. Tempat yang diteliti adalah wajib pajak orang pribadi di SAMSAT Singaraja.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan penelitian yang dilakukan sebelumnya, maka dalam penelitian ini dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
2. Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
3. Bagaimana pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
4. Bagaimana pengaruh akuntabilitas pelayanan publik wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
5. Bagaimana pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dipaparkan di atas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
3. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

4. Untuk mengetahui pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
5. Untuk mengetahui pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik itu bagi peneliti sendiri ataupun pihak-pihak yang terkait. Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Bagi Universitas Pendidikan Ganesha

Penelitian ini dapat menambah jumlah literatur yang nantinya dapat dijadikan referensi untuk pengembangan teori yang berkaitan dengan kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

2. Bagi Peneliti

Memperluas pengetahuan dan wawasan peneliti khususnya dalam hal kepatuhan membayar pajak PKB di kantor Samsat Kaupaten Buleleng.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya dapat digunakan untuk menambah referensi baik dalam teori ataupun kesimpulan akhir atas penelitian yang dilakukan, khususnya yang meneliti tentang Pengaruh Pengetahuan pajak, Kesadaran wajib pajak, Sanksi Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.