

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kebijaksanaan keuangan negara, sasaran utamanya adalah pada bidang penerimaan daerah yaitu, untuk menggali, mendorong, dan mengembangkan sumber-sumber penerimaan dari daerah agar terjadi peningkatan pada jumlahnya sesuai dengan kebutuhan pembangunan. Salah satu sumber penting penerimaan negara adalah dari sektor pajak. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, pajak merupakan 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. Maka dari itu, pemerintah akan terus menerus berupaya untuk meningkatkan target penerimaan negara dari sektor pajak (Irianingsih, 2015).

Tabel 1.1
Sumber Pendapatan Negara Tahun 2019 (Dalam Triliun Rupiah)

Sektor	Pendapatan	Persentase
Pajak	1.781,0	83,13 %
PNBP	361,1	16,85 %
Hibah	0,4	0,02 %
Total	2.142,5	100 %

Sumber: www.kemenkeu.go.id/rapbn2020

Seperti yang kita ketahui sektor Pajak merupakan pendapatan negara terbesar yaitu sekitar 83, 13%. Pendapatan terbesar kedua yaitu dari sektor Penerimaan Negara Bukan Pajak yaitu 16, 85% dan penerimaan negara terakhir ada pada sektor Hibah yaitu sebesar 0, 02% pada tahun 2019. Pendapatan negara

dari sektor Pajak mungkin saja akan mengalami peningkatan di tahun tahun berikutnya karena seperti yang kita ketahui pajak mempunyai sifat yang memaksa tanpa mengenal status sosial di masyarakat.

Tanpa pajak, pembangunan-pembangunan sarana umum pada sebagian besar negara itu akan sulit dilaksanakan, seperti pembangunan sarana umum jalan-jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit/puskesmas, kantor polisi karena, itu dibiayai dengan menggunakan uang yang berasal dari pajak. Untuk dapat memenuhi Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBD) yang nantinya akan digunakan dalam pembangunan fasilitas publik, Pemerintah sebagai penerima pajak akan terus berupaya untuk meningkatkan penerimaan jumlah pajak tersebut (Dwipayana, Dewi, & Yasa, 2017).

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah disebutkan bahwa jenis pajak daerah khususnya pajak Provinsi terdiri dari lima jenis pajak, yaitu: Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, dan Pajak Rokok. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak provinsi/daerah yang menjadi sumber penerimaan terbesar bagi pendapatan daerah.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu pajak Provinsi yang memiliki potensi cukup besar dalam pembiayaan pembangunan daerah di Bali. Menurut Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 8 Tahun 2016 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang pajak daerah pasal 1 yang dimaksud dengan Kendaraan

Bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Dalam penerimaan Pajak kendaraan Bermotor (PKB) pastinya memiliki kendala tertentu seperti terjadinya perlambatan pertumbuhan Ekonomi Nasional yang berdampak pada menurunnya kemampuan daya beli masyarakat, sehingga berpengaruh pada tertundanya kemampuan daya beli masyarakat, dan berpengaruh juga pada tertundanya pembayaran pajak kendaraan bermotor. Meningkatnya kendaraan bermotor dengan pesat pada setiap tahunnya terus disebabkan oleh populasi yang semakin bertambah, transportasi yang sudah menjadi kebutuhan primer masyarakat, ditambah lagi gaya hidup yang selalu mengemukakan gengsi (Dwipayana, 2017).

Faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak suatu negara diantaranya adalah tingkat kepatuhan wajib pajaknya (Chau, 2009). Kepatuhan dalam perpajakan merupakan suatu kedisiplinan yang dimiliki oleh wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya di bidang perpajakannya sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku dan melaksanakan hak perpajakannya (Devano & Rahayu, 2006). Kepatuhan masyarakat pada peraturan perpajakan tentunya berpengaruh pada meningkatnya penerimaan pajak negara. Kepatuhan wajib pajak mempunyai hubungan dengan penerimaan pajak karena apabila kepatuhan dari wajib pajak

meningkat maka secara tidak langsung akan meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak. Jika semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajaknya maka akan semakin meningkatkan penerimaan pajaknya, begitu juga sebaliknya jika kepatuhan wajib pajaknya rendah maka penerimaan pajaknya akan semakin menurun (Mutia, 2014).

Kepatuhan masyarakat pun sebagai wajib pajak masih rendah dalam membayar pajak daerah, khususnya dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya perbedaan jumlah kendaraan bermotor yang melakukan pembayaran pajak dibandingkan dengan jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar menurut data Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali. Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT diseluruh kabupaten/kota di provinsi Bali tahun 2017-2019 disajikan dalam tabel 1:2 di bawah ini:

Tabel 1.2
Jumlah Kendaraan Bermotor yang Terdaftar dan Telah
Melaksanakan Kewajiban Perpajakan Pada Kantor Bersama SAMSAT
di Seluruh Kabupaten/Kota Provinsi Bali Tahun 2017-2019
(dalam unit)

Kabupaten/ Kota	2017		2018		2019		Rata-rata Kepatuhan Wajib Pajak (%)
	Terdaftar	Membayar PKB	Terdaftar	Membayar PKB	Terdaftar	Membayar PKB	
Denpasar	1.035.290	751.682	1.353.577	766.654	1.560.399	798.386	58,66
Badung	656.955	478.565	844.680	496.879	873.077	525.482	63,20
Klungkung	100.772	74.493	128.680	77.308	135.202	82.480	64,25
Gianyar	323.475	238.707	432.012	249.042	445.128	264.495	62,65
Tabanan	299.418	216.327	404.804	223.107	416.436	236.493	60,32
Bangli	84.188	58.287	114.413	62.556	130.056	65.249	56,62
Karangasem	154.794	116.664	190.108	126.517	191.209	137.320	67,57
Jembrana	152.256	106.789	200.932	109.610	201.149	115.887	59,94
Buleleng	320.067	221.724	426.958	234.822	431.224	247.246	59,73
Total	3.127.215	2.263.238	4.096.164	2.346.495	4.393.880	2.473.038	

Sumber: BAPENDA Provinsi Bali, 2020

Berdasarkan tabel 1.2, kepatuhan pajak (*tax compliance*) sebagai indikator peran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya masih sangat

rendah. Hal ini dapat dilihat dari masih rendahnya peranan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak kendaraan bermotornya. Dapat dilihat bahwa pada tahun 2017 kontribusi total wajib pajak sebesar 2.263.238 itu artinya hanya 72,37% dari wajib pajak yang terdaftar sebesar 3.127.215. Kemudian pada tahun 2018 kontribusi total wajib pajak menjadi 2.346.495 itu artinya persentasenya menurun menjadi 57,29% dari wajib pajak yang terdaftar 4.096.164. Kemudian pada tahun 2019 kontribusi total wajib pajak menjadi 2.473.038 itu artinya persentasenya menurun menjadi 56,28% dari wajib pajak yang terdaftar 4.393.880.

Jadi berdasarkan perbandingan rata-rata kepatuhan wajib pajak pada masing-masing kabupaten, dapat diketahui bahwa kabupaten Bangli memiliki persentase kepatuhan sebesar 56,62%. Hal tersebut menunjukkan bahwa kabupaten Bangli adalah kabupaten dengan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotornya terendah.

Tabel 1.3
Persentase Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Bersama SAMSAT
Kabupaten Bangli Tahun 2017-2019

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar	Jumlah Wajib Pajak Membayar PKB	Persentase
2017	84.188	58.287	69,23 (%)
2018	114.413	62.556	54,68 (%)
2019	130.056	65.249	50,17(%)

Sumber: BAPENDA Provinsi Bali, 2020

Berdasarkan tabel 1.3 kepatuhan wajib pajak di kabupaten Bangli pada tiap tahunnya selalu mengalami penurunan. Dapat dilihat pada tahun 2017 persentase kepatuhan wajib pajak sebesar 69,23%. Selanjutnya pada tahun 2018 persentase kepatuhan wajib pajaknya sebesar 54,68%, itu artinya mengalami

penurunan sebesar 14,55%. Selanjutnya di tahun 2019 persentase wajib pajak sebesar 50,17, itu artinya mengalami penurunan sebesar 04,51%.

Teori Atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditentukan secara internal ataupun eksternal (Robbins, 2001). Atribusi terhadap tingkah laku terdiri dari dua sumber yaitu, atribusi internal dan atribusi eksternal. Atribusi internal adalah tingkah laku seseorang yang disebabkan secara internal dimana perilaku yang dilakukan itu diyakini berada pada kendali individu itu sendiri. Sedangkan atribusi eksternal adalah tingkah laku seseorang yang disebabkan secara eksternal yang dimana perilaku tersebut diyakini terjadi karena adanya tekanan situasi lingkungannya atau keadaan tertentu yang akan memberikan pengaruh terhadap perilaku individu itu sendiri (Mustafa, 2011). Menurut Julianti, (2014) Relevansi teori atribusi dengan kepatuhan wajib pajak itu sendiri adalah dimana seseorang dalam berperilaku patuh atau tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal.

Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi beberapa faktor, diantaranya adalah faktor internal dan eksternal. Faktor internalnya yaitu kesadaran wajib pajak, dimana kesadaran pajak adalah wajib pajak yang berkemauan tanpa paksaan membayar kewajiban pajaknya, sehingga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Sedangkan faktor eksternalnya yaitu, kualitas pelayanan pajak dan efektivitas pelayanan SAMSAT keliling. Dimana pelayanan pada sektor perpajakan merupakan pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh DJP untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya, dan efektivitas pelayanan SAMSAT keliling merupakan sistem dan

layanan yang diberikan untuk mempermudah wajib pajak dalam hal membayar pajak kendaraan bermotor sehingga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak masih sangat rendah dapat dilihat dari jumlah penerimaan PKB yang menurun padahal jumlah kendaraan terus meningkat, yang tidak diimbangi dengan kesadaran wajib pajak terhadap pemenuhan kewajibannya dalam membayar pajak, yang tercermin dalam rendahnya kepatuhan wajib pajak yang ada di Kabupaten Bangli.

Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakannya semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Muliari dan Ery, 2009). Karakteristik wajib pajak yang dicerminkan oleh kondisi budaya, social, dan ekonomi akan dominan membentuk perilaku wajib pajak yang tergambar dalam tingkat kesadaran mereka dalam membayar pajak (Oktabarat, 2016). Kesadaran masyarakat yang rendah seringkali menjadi penyebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat di jaring (Widyantari, 2017).

Selain itu untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah dengan memberikan pelayanan yang baik terhadap wajib pajak. Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Jika pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak baik maka akan berdampak kepada penerimaan pajak untuk tahun-tahun berikutnya. Begitu juga sebaliknya, kualitas pelayanan yang buruk akan

membuat wajib pajak merasa enggan untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Seperti yang sudah dilansir di berita Bali Tribune 17 oktober 2016, dikutip dari I Nyoman Budiada SE mengatakan:

Pasca diberlakukan Perda No 8 Tahun 2016, banyak wajib pajak kendaraan bermotor merasa dipersulit. Tidak sedikit warga yang mengadu terkait njelimetnya persyaratan yang harus dipenuhi. Ketika ada warga yang ingin membayar pajak, ada perbedaan nama yang tertera di STNK dan KTP, namun tidak begitu mencolok dan telah dibuatkan semacam surat pernyataan dari desa yang menerangkan kalau nama yang tertera dalam STNK adalah orang yang sama dengan pemilik KTP. Namun, warga tetap tidak bisa membayar pajak, kondisi ini dikhawatirkan akan membuat wajib pajak enggan dalam membayar pajak.

Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diberikan kepada konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Para wajib pajak akan patuh dalam melakukan kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajaknya. Oleh karena itu, aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan mereka dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan menempatkan masyarakat wajib pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani sebaik-baiknya, layaknya pelanggan dalam organisasi bisnis (Sapriadi, 2013).

Selain pelayanan yang harus terus ditingkatkan, diperlukan adanya langkah mudah untuk membayar PKB yaitu, pelayanan SAMSAT keliling. SAMSAT keliling merupakan salah satu layanan unggulan SAMSAT di Bangli yang sudah beroperasi sejak februari 2014. Sebagai layanan unggulan, efektivitas merupakan tolak ukur yang memberikan gambaran seberapa jauh target yang dapat dicapai (Umar, 2001). Efektivitas pelayanan ditandai dengan adanya indikator-indikator yang dikemukakan oleh Gibson yaitu, produktivitas, efisiensi, fleksibilitas, keunggulan, pengembangan, dan kepuasan (Wibowo, 2014). Melihat rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak di kabupaten Bangli dalam 5 tahun terakhir mengindikasikan bahwa tujuan adanya pelayanan SAMSAT keliling belum sepenuhnya tercapai, dengan kata lain SAMSAT keliling sebagai layanan pembayaran PKB dapat dikatakan kurang efektif. Peneliti menduga layanan SAMSAT keliling yang kurang efektif menjadi faktor lain yang membuat wajib pajak enggan untuk melaksanakan kewajibannya membayar pajak, sehingga penerimaan PKB dari tahun ke tahun tidak maksimal.

Berdasarkan uraian di atas yang membahas tentang permasalahan dan fenomena yang terjadi, penulis merasa tertarik untuk mengangkat fenomena tersebut untuk kemudian melakukan penelitian **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Efektivitas Pelayanan SAMSAT Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Bangli”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan mengenai kepatuhan wajib pajak yang terjadi, yaitu sebagai berikut:

1. Tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bangli dari tahun ke tahun mengalami penurunan
2. Rendahnya tingkat kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya di Kabupaten Bangli.
3. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Bangli dari tahun ke tahun tidak diimbangi dengan peningkatan jumlah realisasi pajak kendaraan bermotor.

1.3 Pembatasan Masalah

Adanya pembatasan masalah bertujuan untuk membatasi ruang lingkup peneliti agar lebih fokus dan dapat mencapai tujuan yang ditetapkan. Berdasarkan identifikasi masalah tersebut peneliti hanya membatasi masalah pada kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan efektivitas pelayanan SAMSAT keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bangli saja.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, adapun permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kabupaten Bangli?

2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kabupaten Bangli?
3. Bagaimana pengaruh efektivitas layanan SAMSAT keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kabupaten Bangli?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian dan rumusan masalah penelitian, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kabupaten Bangli.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kabupaten Bangli.
3. Untuk mengetahui pengaruh efektivitas layanan SAMSAT keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kabupaten Bangli.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Setiap penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang secara langsung terkait didalamnya, adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, efektivitas layanan SAMSAT keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Selain itu hasil penelitian ini diharapkan juga dapat

berkontribusi sebagai literature pertimbangan dalam penyusunan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Instansi Yang Bersangkutan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan referensi bagi instansi yang bersangkutan terkait dengan program SAMSAT pembantu dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

b. Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk mengimplementasikan pengetahuan penulis tentang ilmu yang diperoleh selama perkuliahan, khususnya mata kuliah perpajakan dan akuntansi keperilakuan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan referensi bagi peneliti selanjutnya, khususnya penelitian yang berkaitan dengan program SAMSAT pembantu dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor