

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pembangunan nasional di negara Indonesia merupakan kegiatan yang berlangsung secara terus-menerus dan berkesinambungan dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang adil dan makmur sesuai dengan yang tercantum didalam Pembukaan UUD 1945. Untuk melaksanakan pembangunan nasional serta menyelenggarakan pemerintahan umum membutuhkan dana yang relatif besar. Seiring dengan peningkatan kebutuhan pembangunan itu sendiri, dana yang dibutuhkan juga semakin meningkat (Susilawati, 2013). Usaha memenuhi semua kebutuhan dana yaitu melalui sumber dana eksternal dan internal. Sumber dana eksternal adalah sumber dana yang berasal dari luar negeri yakni utang luar negeri. Untuk mengurangi ketergantungan sumber dana eksternal, maka pemerintah Indonesia secara terus menerus berusaha meningkatkan sumber dana internal.

Salah satu usaha untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa dalam pembiayaan pembangunan yang bersumber dari dalam negeri yaitu penerimaan yang berasal dari sektor pajak. Penyelenggaraan otonomi daerah merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat melalui pajak daerah dan retribusi daerah (Susilawati (2013). Menurut Siahaan (Chusaeri, 2015), 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. Berdasarkan kewenangannya, pajak dapat dibedakan sebagai pajak pusat dan pajak daerah. Mengenai pajak daerah, peranannya sangat penting sebagai sumber pendapatan daerah dan sebagai penopang pembangunan daerah karena pajak daerah merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah (Novitasari, 2014). Menurut Halim (Chusaeri, 2015), pendapatan asli daerah (PAD) dipisahkan menjadi empat jenis pendapatan yaitu pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah (Siahaan, 2016:64) menyebutkan bahwa jenis pajak daerah khususnya pajak provinsi terdiri dari lima jenis pajak antara lain pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan serta pajak rokok. Menurut Siahaan (2016:175), pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Instansi yang menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah Badan Pendapatan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah melalui Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT) yang merupakan kerjasama tiga instansi terkait, yaitu Badan Pendapatan,

Pengelola Keuangan dan Aset Daerah, Kepolisian dan Asuransi Jasa Raharja. Besarnya penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Kupang diukur dengan peredaran jumlah kendaraan.

Berikut ini adalah data Objek Pajak (OP) dan Pokok Pajak (PP) kendaraan bermotor yang menunggak di Kota Kupang:

Tabel 1.1
Data Objek dan Pokok Pajak Kendaraan Bermotor Yang
Menunggak
di Kota Kupang Tahun 2015-2017

TAHUN	JUMLAH OBJEK DAN POKOK PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MENUNGGAK		% PERTUMBUHAN
	Objek Pajak (unit)	Pokok Pajak (Rupiah)	
2015	2.604	1.985.892.591	4%
2016	879	3.072.252.744	55%
2017	10.302	4.189.295.325	36%

Sumber : UPT. PPKAD Wilayah Kota Kupang (2018)

Data di atas menunjukkan bahwa persentase pertumbuhan jumlah pokok pajak yang tertunggak di tahun 2015 adalah 4% yaitu dengan jumlah pokok pajak yang diterima sebesar Rp.1.985.892.591 dan jumlah objek pajak sebanyak 2.604 unit. Persentase pertumbuhan jumlah pokok pajak yang tertunggak di tahun 2016 adalah 55% yaitu dengan jumlah pokok pajak yang diterima sebesar Rp. 3.072.252.744 dan jumlah objek pajak hanya sebanyak 879 unit, sedangkan tahun 2017 persentase pertumbuhan jumlah pokok pajak yang tertunggak adalah hanya 36% yaitu dengan jumlah pokok pajak yang diterima semakin meningkat sebesar Rp. 4.189.295.325

dan jumlah objek pajak sebanyak 10.302 unit. Tunggalan ini memberikan indikasi bahwa wajib pajak belum patuh dalam membayar pajak, khususnya pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan hasil pra penelitian yang penulis lakukan di Kantor Samsat Kota Kupang, pada hari Senin, 26 Februari 2018, hasil wawancara dengan narasumber yaitu Kepala Penetapan dan Penagihan, Kepala Evaluasi dan Verifikasi, beberapa pegawai (khususnya pegawai yang turun di lapangan) dan beberapa wajib pajak mengatakan bahwa ada tiga faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yaitu pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan publik.

Faktor pertama yang berpengaruh adalah pengetahuan wajib pajak. Pengetahuan wajib pajak masih rendah, yang dilihat dengan beberapa tanggapan dari narasumber, yaitu contohnya saat wajib pajak membeli kendaraan bermotor, pembayaran pajak hanya berpatokan pada STNK yang mana dilihat masa berlakunya, sehingga wajib pajak tidak membayar pajak tahunan. *Dealer* memberikan cicilan atau bunga yang ringan maka wajib pajak dengan modalnya yang ada langsung membeli kendaraan bermotor dan melakukan peminjaman KTP milik saudari ataupun membuat surat domisili sementara untuk mendapatkan kendaraan bermotor dan langsung pergi ke tempat asalnya atau pindah tempat tinggal tanpa tahu kewajibannya selanjutnya, sehingga wajib pajak hanya tahu membayar cicilan tersebut. Adapun hal lain yang terjadi yaitu saat pihak pertama (pemilik kendaraan

pertama) menjual kendaraan bermotor pada pihak kedua (pemilik kendaraan kedua) maka, pihak kedua tersebut tidak melakukan proses BBN sehingga kewajiban untuk membayar pajak kendaraan bermotor dianggap menjadi tanggungan pihak pertama padahal kenyataannya itu sudah menjadi kewajiban pihak kedua. Rendahnya pengetahuan wajib juga dapat dilihat dari wajib pajak kurang memahami prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor secara jelas.

Faktor kedua yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yaitu kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor juga masih rendah, yang dilihat dengan beberapa tanggapan dari narasumber, yaitu wajib pajak terlalu sibuk dengan urusan pribadi sehingga lupa akan kewajibannya, menganggap membayar pajak adalah hal yang sepele sehingga malas tahu, wajib pajak suka menunda-menunda dan wajib pajak tidak memperhatikan jatuh tempo pembayaran.

Dan faktor ketiga yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan di Kantor Samsat Kupang kurang maksimal, yang dilihat dengan beberapa tanggapan dari narasumber, yaitu durasi waktu pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan, kurangnya jenis layanan dalam membayar pajak kendaraan bermotor, tempat parkir yang tidak luas, tidak adanya petugas parkir yang mengontrol tempat parkir dan ruang tunggu yang tidak luas. Selanjutnya persyaratan dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor terkait

yang terlalu rumit, petugas pajak tidak memberikan pelayanan yang ramah, kamar kecil (WC) terbatas serta sistem jaringan seringkali bermasalah (*error*).

Disamping itu, penelitian terdahulu oleh Putra, I Made (2016) yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, pengetahuan pajak, dan persepsi tentang sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama SAMSAT Kota Tabanan, sedangkan dari peneliti Dewi (2017) menghasilkan bahwa sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, namun pada variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB dan BBNKB pada Kantor Bersama SAMSAT III Kota Semarang. Penelitian Wardani dan Rumiyatum (2017) menghasilkan bahwa pengetahuan wajib pajak dan sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sedangkan kesadaran wajib pajak dan sistem samsat *drive thru* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Bantul.

Dengan demikian, berdasarkan fenomena-fenomena dan riset *GAP* yang diukur dengan variabel-variabel tersebut, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul yakni **“Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Kupang”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana persepsi wajib pajak terhadap pengetahuan, kesadaran, kualitas pelayanan publik dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Kupang ?
2. Apakah pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan publik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Kupang?
3. Apakah pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan publik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Kupang?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui persepsi wajib pajak terhadap pengetahuan, kesadaran, kualitas pelayanan publik dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Kupang.
2. Untuk mengetahui pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan publik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Kupang.

3. Untuk mengetahui pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan publik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Kupang.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Masukan untuk instansi dalam mengatasi kendala dan upaya yang perlu dilakukan terkait kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
2. Memperkuat penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya khususnya mengenai kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
4. Menambah ilmu dan wawasan penulis tentang pajak daerah khususnya Pajak Kendaraan Bermotor serta memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan pada program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.