

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pajak sebagai suatu kewajiban yang harus dilaksanakan masyarakat dengan menyerahkan sebagian dari harta tersebut ke kas Negara guna untuk membangun Infrastruktur Negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman menurut peraturan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik secara langsung dari Negara yang dimana dana tersebut guna untuk mensejahterakan masyarakat. Hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran – pengeluaran Negara dalam penyelenggaraan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pembangunan dan peningkatan sarana public (Siahaan, 2013).

Menurut Pasal 2 Undang – Undang no.28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi daerah mengatakan bahwa pajak daerah khususnya Pajak Provinsi terdapat lima jenis Pajak diantaranya adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB) , Pajak Air Permukaan dan Pajak Rokok. UU No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah, merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah terhadap masyarakat,

melalui sebuah kebijakan otonomi daerah. Dengan telah ditetapkan oleh Pemerintah mengenai tujuan peraturan pajak daerah dan retribusi daerah, maka peran pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan kepada wajib pajak bisa meningkat agar pelanggan akan kepatuhan wajib pajak semakin tinggi dan dapat bertanggung jawab atas kewajiban membayar pajak khususnya pajak kendaraan bermotor.

Pajak Kendaraan Bermotor adalah salah satu pajak yang memberikan kontribusi besar terhadap pembangunan daerah, dimana 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 pada Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor, Seiring berjalannya waktu perkembangan kendaraan bermotor yang setiap tahunnya selalu meningkat dan selalu bertambah, tentunya Kantor Samsat dapat memanfaatkan perkembangan ini dengan dilakukan pemungutan pajak bagi setiap wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan Pendapatan Asli Daerah (PAD). 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 (Ilhamsyah dkk., 2016).

Pada SAMSAT Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah terjadi berbagai permasalahan yang sedang terjadi. Berdasarkan tabel 1.1, dapat dilihat bahwa terdapat berbagai permasalahan yang ada.

**Tabel 1.1**

**Target Dan Penerimaan Pendapatan Asli Daerah Dikelola Langsung BPPAD Tahun 2014 s/d 2016**

<b>Tahun</b>	<b>Target PKB</b>	<b>Penerimaan PKB</b>
2014	2.476.750.000.000	2.587.269.029.100
2015	3.300.00.000.000	2.944.639.939.900
2016	3.417.260.595.050	3.417.260.595.050

**Sumber Data: BPPAD Kota Semarang, 2018**

Dapat dilihat dari Tabel 1.1 pada Tahun 2014 dan 2016 realisasi yang diperoleh dari Pajak Kendaraan Bermotor melebihi target serta sangat pas dengan target yang telah ditetapkan, namun jika kita lihat pada tahun 2015 justru realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor mengalami penurunan dari target yang telah ditetapkan. Hal ini dapat memotivasi peneliti untuk melakukan penelitian di Kantor Bersama Samsat Kota Semarang III, ada beberapa faktor yang mendasari penyebab jumlah tunggakan mengalami peningkatan, antara lain karena pertama, kurangnya pemahaman masyarakat akan mengenai arti dan manfaat pajak sesungguhnya yang dapat meningkatkan kesadaran dari diri wajib pajak, serta kurangnya pengetahuan mengenai perpajakan yang dimana orang tidak mungkin secara ikhlas

membayar pajak. Hal ini timbul karena adanya rasa kekhawatiran masyarakat dalam membayar pajak yang disebabkan maraknya kasus-kasus yang sering terjadi khususnya di bidang perpajakan, wajib pajak tidak ingin pajak yang telah dibayarkan disalahgunakan oleh oknum yang tidak bertanggungjawab, sehingga kondisi mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak menjelaskan bahwa untuk memenuhi kewajiban pajak yang sedang terjadi, ditunjukkan dalam keinginan wajib pajak untuk membayar pajak dan melaporkan pajak, khususnya dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Karena kesadaran wajib pajak merupakan suatu keadaan untuk mengetahui pajak kendaraan bermotor tanpa adanya paksaan dari pihak lain. Dampak dari terciptanya kesadaran wajib pajak dapat terciptanya penilaian positif dari masyarakat sekitar. Ketika penilaian positif terjadi, wajib pajak pribadi akan cenderung untuk memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak (Ummah, 2015).

Sosialisasi perpajakan mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Kurangnya sosialisasi mengenai arti membayar pajak, akan berdampak pada tingkat pendapatan Negara dalam sektor perpajakan. Tidak terserapnya pendapatan Negara dalam sektor perpajakan bukan kesalahan dari masyarakat, bisa jadi dari pihak pemerintah yang kurang dalam bersosialisasi tentang

peranan pentingnya dalam membayar pajak. Karena dengan adanya sosialisasi perpajakan baik secara langsung maupun tidak langsung, wajib pajak akan memperoleh pemahaman serta informasi mengenai ketentuan perpajakan sehingga membuat Wajib Pajak mengerti atau paham dan sadar atas kewajibannya untuk menyetor dan melaporkan kewajiban perpajakannya secara rutin (Yuliasari, et al 2015).

Kualitas Pelayanan terhadap wajib pajak kendaraan bermotor merupakan suatu teori dimana tentang pemahaman dasar bagi wajib pajak kendaraan bermotor mengenai hukum, aturan dan tata cara untuk melakukan pembayaran pajak. Jika wajib pajak kendaraan bermotor diberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan prosedur sebagai seorang wajib pajak kendaraan bermotor, maka diharapkan dapat memenuhi segala kewajibannya terkait pajak kendaraan bermotor guna mendongkrak pendapatan Negara. 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 (Feld dan Frey, 2007; Ilhamsyah, *et. al.*, 2016).

Beberapa penelitian sebelumnya seperti Randi Ilhamsyah, et al (2016) meneliti tentang Pengaruh Pemahaman dan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Studi Samsat Kota Malang) menghasilkan pengaruh pemahaman dan pengetahuan wajib

pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan dalam penelitian Herlambang Kurniawan, et al (2014) meneliti tentang pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak kendaraan bermotor, dan sistem samsat drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor menghasilkan 2 faktor yang mempengaruhi wajib pajak kendaraan bermotor yaitu kesadaran wajib pajak dan sistem samsat drive thru. Sedangkan pengaruh pengetahuan wajib pajak dan sanksi pajak kendaraan bermotor tidak berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh mengenai kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sehingga peneliti mengambil judul **“PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SOSIALISASI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT KOTA SEMARANG III”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan maka yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) ?
2. Apakah Sosialisasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) ?
3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui seberapa pengaruh Variabel Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
2. Untuk mengetahui seberapa pengaruh Variabel Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
3. Untuk mengetahui seberapa pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai berikut:

- 1 Aspek Teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai wacana dalam pengembangan ilmu khususnya di bidang perpajakan;
- 2 Aspek Praktis, hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai wacana dalam mengambil keputusan atas kinerja pemerintah daerah yang berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor.