

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia merupakan salah satu negara yang berkembang terus menerus melaksanakan pembangunan nasional guna untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Dengan adanya perkembangan kemajuan pembangunan, pemerintah membutuhkan biaya yang tidak sedikit jumlahnya untuk meningkatkan pembangunan tersebut. Seiring dengan peningkatan kebutuhan pembangunan itu sendiri, dana yang dibutuhkan juga semakin meningkat. Salah satu sumber dana pemerintah adalah dari sumber pajak. Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang penting selain penerimaan lainnya yaitu Penerimaan Negara Bukan Pajak. Pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 ialah kontribusi wajib pajak 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 berupaya secara terus menerus untuk meningkatkan target penerimaan negara dari sumber pajak. Tanpa adanya pajak, sebagian besar kegiatan Negara sulit untuk dapat dilaksanakan. Penelitian ini juga dilatarbelakangi untuk mengetahui seberapa jauh masyarakat patuh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kepatuhan wajib di Indonesia sudah lama menjadi permasalahan di dalam pemerintah, pasalnya tingkat kepatuhan

wajib di Indonesia masih rendah tercermin dari *tax ratio* yang rendah dalam beberapa tahun terakhir.

Peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya secara bertanggung jawab dan jujur dapat mendukung meningkatnya penerimaan daerah dari pajak, dengan adanya wajib pajak memahami pentingnya pajak untuk pembangunan daerah diharapkan meningkatnya kesadaran wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya.

Menurut Suyanto dkk (2016) pajak memiliki peran yang sangat penting dalam perekonomian Indonesia karena pajak merupakan sumber utama bagi Negara Indonesia untuk mendanai Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Semakin banyak yang sadar akan pentingnya membayar pajak maka semakin banyak pula infrastruktur dan fasilitas umum yang dibangun.

Menurut Saryono Kepala Bidang Pajak Daerah I Bappeda kota Semarang mengatakan kepatuhan membayar pajak warga Kota Semarang baru mencapai 70% untuk itu, Bappeda Semarang akan meningkatkan kepatuhan membayar pajak ditahun 2018 bisa mencapai 75% dari seluruh Wajib Pajak (WP) yang ada di Kota Semarang. “Kepatuhan membayar pajak memang belum begitu tinggi sehingga sosialisasi terus kami lakukan agar masyarakat tahu pentingnya bayar pajak. (ekbis.sindonews.com).

Berdasarkan hasil yang ada maka dari itu perlu adanya usaha yang dapat meningkatkan penerimaan pajak disuatu daerah, terutama kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Semarang.

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). Kepatuhan wajib pajak mempunyai hubungan dengan penerimaan pajak karena apabila kepatuhan dari wajib pajak meningkat maka secara tidak langsung juga akan memperbesar penerimaan negara dari sektor pajak (Mutia, 2014). Faktor yang penting bagi peningkatan penerimaan pajak adalah kepatuhan wajib pajak, maka perlu adanya kajian secara intensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, yaitu membayar pajak kendaraan bermotor. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, program samsat *corner*, samsat keliling dan kepuasan wajib pajak.

Program samsat *corner* adalah salah satu faktor untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak diperlukan adanya langkah mudah untuk membayar pajak. Program Samsat *Corner* merupakan salah satu upaya Dinas Pendapatan Daerah untuk mempermudah masyarakat melakukan pengesahan STNK, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), dan SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan) yang berada ditempat-tempat yang ramai seperti dipusat pembelanjaan dan supermarket. Program samsat *corner* merupakan suatu inovasi yang baik untuk meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak. Pelayanan Samsat *Corner* mampu memberikan pelayanan yang tepat, cepat, efektif dan efisien kepada Wajib Pajak untuk melakukan kewajibannya (Fitriani dkk., 2014). Semakin baiknya program samsat *corner*, semakin tinggi pula kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

Faktor selain program samsat *corner*, Samsat Keliling juga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Samsat keliling merupakan layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat yang lainnya. Tujuan adanya dioperasikan samsat keliling ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Pelayanan yang diberikan oleh layanan pembayaran Pajak Kendaraan online, pengesahan STNK tahunan dan pembayaran SWDKLLJ. Masyarakat semakin patuh membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dikarenakan dengan adanya kemudahan dalam prosedur pembayaran dan kecepatan serta ketetapan juga kemudahan pelayanan. Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada wajib pajak oleh Ardiani dkk., (2016).

Faktor ketiga penyebab kepatuhan wajib pajak adalah kepuasan wajib pajak. Menurut Umar (2005) dalam Awaluddin dkk., (2017) kepuasan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang di terima dengan harapannya. Kepuasan Wajib Pajak adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan pajak dipenuhi (Tika, 2015). Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi harapan dan kebutuhan wajib pajak.

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Dwipandaya dkk.,(2017) yaitu Pengaruh Program Samsat *Corner*, Samsat keliling, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Variabel yang terkait pada kepatuhan wajib pajak

kendaraan bermotor yaitu, Program Samsat *Corner*, Samsat Keliling, dan Kepuasan Wajib Pajak. Penelitian ini dilakukan kembali dengan tujuan untuk mengetahui apakah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dapat dipengaruhi oleh Program Samsat *Corner*, Samsat Keliling, dan Kepuasan wajib Pajak. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu lokasi penelitian sebelumnya berada di Denpasar dan penelitian sekarang berada di Kota Semarang. Proses pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor Semarang Samsat masih terkait dengan tunggakan pajak kendaraan bermotor (jateng.tribunnews.com). Kepatuhan dan ketaatan masyarakat terhadap produk hukum tidak lagi dijadikan sebagai landasan berpikir yang rasional, dan dkuatirkan akan membawa konsekuensi terhadap sikap dan perilaku para pemakai jalan yang destruktif. Pemahaman masyarakat terhadap kepengurusan STNK, nampaknya belum semuanya mengerti dan memahami secara procedural, bahkan untuk mendapatkannya banyak yang menggunakan jalur pintas. Tindakan yang demikian akan memberikan dampak meluasnya praktek-praktek yang melanggar etika birokrasi.

Dari pemikiran diatas cukup menarik untuk mangkaji lebih mendalam, karena dalam pelayanan di SAMSAT walaupun termasuk masalah yang klasik, namun masalah tersebut masih actual untu di kaji kembali, karena pelayanan pengurusan dalam pepanjangan STNK di SAMSAT Kota Semarang belum sepenuhnya sesuai harapan para pemohon. Problem statement yang terjadi dalam terkait dengan pelayanan tidak hanya menyangkut prosedur pelayanan, aka tetapi komitmen aparat dalam melakukan pelayanan di Samsat kurang mencerminkan

keadilan dan transparansi. Agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memecahkan permasalahan yang sering terjadi di organisasi public, maka dibutuhkan suatu strategi program samsat *corner*, samsat keliling, dan kepuasan wajib pajak supaya pelayanan menjajadi lebih baik.

Berdasarkan latar belakang, penelitian ini akan mengangkat pembahasan mengenai **“Pengaruh Program Samsat *Corner*, Samsat Keliling, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris WP PKB di Kantor Samsat Semarang I)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh program samsat *corner* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ?
2. Bagaimana pengaruh samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?

1.3 Tujuan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada di atas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Menganalisis pengaruh program samsat *corner* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2. Menganalisis pengaruh samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Menganalisis pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memperluas ilmu pengetahuan terutama untuk wajib pajak di bidang perpajakan khususnya akuntansi sektor publik yang berkaitan dengan program samsat *corner*, samsat keliling, dan kepuasan wajib pajak.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Bagi penulis, penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan dan bisa memperoleh gambaran secara langsung mengenai kepatuhan wajib pajak PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) dalam memenuhi kewajibannya. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan seorang wajib pajak dalam membayar pajaknya.

b. Bagi Pemerintah

Penelitian ini, diharapkan bisa menjadi tambahan literature mengenai pengidentifikasian pengaruh program samsat *corner*, samsat keliling, dan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, serta mampu memberikan kontribusi berupa pengetahuan melalui pengembangan teori, terutama dalam perpajakan.

c. Bagi Akademisi

Penelitian ini di harapkan bisa menambah wawasan dan pengetahuan, serta dapat dijadikan referensi pada penelitian selanjutnya. Diharapkan juga bisa menambah pemahaman dan pengetahuan mengenai perpajakan.