

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pajak merupakan sumber pendanaan dalam melaksanakan tanggung jawab negara untuk mengatasi masalah sosial, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran serta kontak sosial antar warga negara dengan pemerintah (Dharma & Suardana, 2014). Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menyebutkan bahwa ada lima jenis pajak daerah khususnya pajak provinsi, antara lain Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, dan Pajak Rokok. Dari berbagai jenis pajak daerah khususnya provinsi, Pajak Kendaraan Bermotor adalah salah satu pajak yang memberikan kontribusi yang cukup besar untuk membiayai pembangunan daerah provinsi. Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor (Nurlaela, 2017).

Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh pemerintah Indonesia dalam mewujudkan pembangunan nasional yaitu dengan menggali sumber dana berupa pajak. Pajak merupakan sumber pendanaan dalam melaksanakan tanggung jawab negara untuk mengatasi masalah sosial, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran serta menjadi kontrak sosial antara warga negara dengan pemerintah (Ruyadi, 2009). Peran serta masyarakat sangat dibutuhkan dalam membayar pajak karena merupakan bentuk kontak sosial dengan pemerintah. Pembangunan negara yang dibiayai oleh pajak merupakan hasil pungutan dari masyarakat kepada

negara berdasarkan undang-undang yang bersifat dipaksakan dan terutang (Siahaan, 2004).

Pemerintah bertekad untuk melepaskan ketergantungan pada bantuan luar negeri dan beralih pada kemampuan bangsa sendiri melalui peningkatan penerimaan negara dari sektor pajak. 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 atau PKB merupakan pajak yang dipungut atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor (Suryarini dan Tarmudji, 2012). Seiring berkembangnya zaman semakin meningkatnya pula kendaraan yang beredar, yang berarti bertambahnya jumlah wajib pajak yang diharapkan dapat memberikan kontribusi yang maksimal terhadap pendapatan pemerintah.

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). Menurut Nurmantu dan Rahayu (2013) menyatakan bahwa “Kepatuhan perpajakan adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya”. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan antara lain pengetahuan tentang pajak, kesadaran wajib

pajak dalam membayar pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan, dan tingkat penghasilan wajib pajak. Kualitas pengetahuan yang baik akan sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Rahayu, 2010).

Menurut Lewis & Booms (2012) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan/pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus senantiasa baik dan berkualitas mendekati harapan masyarakat karena baik buruknya pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah (Pangoestoti & Setiawan, 2016).

Salah satu Instansi Pemerintah yang melayani pajak kendaraan bermotor di Kuantan Singingi adalah SAMSAT Teluk Kuantan yang memiliki serangkaian sistem yang menyelenggarakan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Regiden Ranmore), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dan Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLJ). Pembentukan SAMSAT bertujuan untuk memperlancar, mempermudah dan mempercepat pelayanan pajak kepada masyarakat. Yang mana SAMSAT harus memberikan pelayanan yang memuaskan kepada

masyarakat sebagai wajib pajak sebagai pengguna layanan, baik pelayanan barang maupun pelayanan jasa. Dalam kaitannya dengan pemungutan pajak kendaraan bermotor maka SAMSAT mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap sebagai salah satu instansi pemerintah juga harus memperbaiki citra dan kualitas pelayanannya. Salah satu fenomena yang digambarkan terjadi hingga saat ini yaitu kepatuhan Wajib Pajak cenderung rendah karena kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan, dan menimbulkan permasalahan salah satunya yaitu keluhan-keluhan wajib pajak di Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (SAMSAT), diantaranya adanya perbedaan dalam pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yaitu Wajib Pajak yang melalui calo atau biro jasa lainnya, keluhan para Wajib Pajak yang menunggu diruang tunggu Samsat karena mereka harus menunggu antrean, keluhan mengenai kenaikan atau penurunan persentase Pajak Kendaraan Bermotor yang tidak disosialisasikan terlebih dahulu kepada Wajib Pajak, keluhan mengenai kurangnya loket kasir yang ada mengakibatkan pelayanan pembayaran pajak menjadi semakin lama dan gangguan dari sistem saat proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Wajib Pajak diharuskan memenuhi kewajiban perpajakannya tetapi tidak diimbangi dengan kualitas pelayanan oleh kantor SAMSAT (Nugraha & Rizki, 2015). Oleh karena itu sangat masuk akal apabila berbagai kalangan sependapat bahwa kualitas pelayanan yang baik terhadap Wajib Pajak merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak disamping faktor-faktor lainnya.

Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada 4 tahun terakhir dari tahun 2015 sampai dengan 2018 penerimaan pajak kendaraan bermotor selalu mengalami penurunan dan yang paling menurun drastis penerimaan pajak kendaraan bermotor adalah pada tahun 2018. Hal ini dapat dilihat pada tabel penerimaan pajak kendaraan bermotor di bawah ini :

**Tabel 1. 1**

Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

<b>TAHUN</b>	<b>Penerimaan</b>	<b>Realisasi</b>
2014	Rp. 35,736,842,586.00	Rp. 32,829,161,373.00
2015	Rp. 34,545,005,468.34	Rp. 33,593,057,055.00
2016	Rp. 33,769,523,770.69	Rp. 30,787,834,083.00
2017	Rp. 35,874,678,410.36	Rp. 33,469,171,708.00
2018	Rp. 41,442,032,882.18	Rp. 27,660,062,968.00
2019	Rp. 43,234,104,334.10	Rp. 24,445,001,256.0
2020	Rp. 45,441,021,178.1	Rp. 21,224,765,201.0

Sumber : Kantor Samsat Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi, 2020

Dari data penerimaan Pajak Kendaraan bermotor di atas, dapat di lihat bahwa setiap tahunnya hasil penerimaan pajak selalu menurun yaitu di mulai pada tahun 2015 sampai pada tahun 2020. Kemudian dapat di lihat pada tabel wajib pajak yang membayar pajak kendaraan Bermotor di bawah ini :

**Tabel 1. 2**

Wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor

<b>No</b>	<b>Tahun</b>	<b>Jumlah</b>
1	2014	46.424
2	2015	44.875
3	2016	43.314
4	2017	42.496
5	2018	32.043
6	2019	35.470
7	2020	29.337

Sumber : Kantor Samsat Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi, 2020

Dapat dilihat dari tabel di atas bahwa wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor setiap tahunnya selalu mengalami penurunan. Dapat dilihat pada tahun 2014 berjumlah sebanyak 46.424, pada tahun 2015 berjumlah 44.875, pada tahun 2016 berjumlah 43.314, pada tahun 2017 berjumlah 42.496, dan pada tahun 2018 berjumlah 32.043, pada tahun 2019 berjumlah 35.470, dan pada tahun 2020 mengalami penurunan drastis yaitu sebanyak 29.337.

Melihat jumlah pengguna kendaraan bermotor di Kuantan Singingi yang saat ini semakin bertambah, seharusnya realisasi penerimaan pajak juga bertambah, namun kondisi yang terjadi malah sebaliknya, banyaknya masyarakat atau wajib pajak yang sering kali menunggak. Hal tersebut merupakan ketidakpatuhan wajib pajak dalam memenuhi pembayaran kewajiban pajaknya. Saat sekarang ini masih cukup banyak masyarakat yang tidak sadar akan kewajiban untuk membayar pajak, mereka enggan memenuhi kewajiban yang sekali setahun itu. Penduduk atau rakyat harus sadar bahwa kewajiban membayar Pajak Kendaraan Bermotor bukanlah untuk pihak lain, tetapi untuk memperlancar roda pemerintahan yang mengurus segala kepentingan rakyat atau penduduk itu sendiri.

Faktor permasalahan dalam Kepatuhan pajak adalah kurangnya pengetahuan akan wajib pajak, tentang pentingnya bayar pajak serta sanksi-sanksi pajak, sehingga menyebabkan belum adanya kesadaran akan membayar pajak, hal itu menyebabkan wajib pajak sering tidak patuh dalam membayar pajak. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/ dipatuhi, dengan kata lain

sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011). Untuk wajib pajak yang melanggar ketentuan perpajakan diharapkan sanksi ini dapat memberikan efek jera dan wajib pajak akan merasa dirugikan apabila tidak memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Semakin banyak wajib pajak menunggak pembayaran maka semakin berat wajib pajak untuk melunasinya. Sanksi perpajakan yang dianggap memberatkan wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan sehingga banyak wajib pajak yang kemudian enggan untuk memenuhi kewajibannya.

Faktor yang juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yakni, dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Memberikan pelayanan kepada masyarakat memiliki tujuan untuk membangun *image* SAMSAT positif, karena kualitas pelayanan merupakan suatu penilaian wajib pajak terhadap kinerja petugas pajak. Maka dari itu, sebaiknya petugas pajak harus melakukan adanya perbaikan dalam kualitas pelayanannya yang bertujuan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib Pajak dan menempatkan wajib pajak tersebut sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya. Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk mendorong kesadaran wajib pajak dalam membayar Pajak. Menurut Rukmana (2013), pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus.

Pelayanan yang berkualitas membuat wajib pajak patuh dalam membayar pajak. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Ilhamsyah dkk (2016)

dan juga Kodung (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Namun penelitian yang dilakukan oleh Novitasari (2015) mengatakan hal yang sebaliknya yaitu kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Imaniati (2016) mendukung penelitian yang akan dilakukan di KPP Pratama Cilacap yang mengatakan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian Prasasti (2016) juga menunjukkan sanksi perpajakan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak di Kanwil DJP DIY. Dari hasil penelitian tersebut artinya Sanksi Pajak akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.

Menurut Tiraada (2013) juga menjelaskan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak juga dipengaruhi oleh sanksi perpajakan. Ketentuan umum dan tata cara perpajakan telah diatur dalam Undang-Undang.

Berdasarkan uraian di atas, penulis bermaksud ingin mengangkat permasalahan dengan melakukan penelitian bagaimana **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN MASYARAKAT MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN KUANTAN SINGINGI”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan SAMSAT berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kuantan Singingi?
2. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kuantan Singingi?

### **1.3 Batasan Masalah**

Pembatasan penulisan laporan ditetapkan agar tidak melenceng dan terfokus kepada pokok permasalahan serta pembahasan, diharapkan penelitian tepat mengenai sarasannya. Penulis membatasi masalah yang akan dibahas yaitu :

1. Untuk wajib pajak orang pribadi
2. Untuk wajib pajak semua jenis kendaraan bermotor yang terdaftar di SAMSAT Teluk Kuantan
3. Periode pengambilan sampel pada Desember 2021
4. Pengambilan sampel menggunakan kuisioner

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dipaparkan diatas, maka penelitian bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Teluk Kuantan.

2. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Teluk Kuantan.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk mencapai tujuan penulis, maka manfaat yang diharapkan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. Bagi Peneliti

Sebagai wadah memperluas pengetahuan dan wawasan khususnya dalam hal kepatuhan membayar pajak dan pengalaman dalam melakukan penelitian serta dapat diterapkan dalam kehidupan.

2. Bagi pemerintah

Sebagai bahan masukan untuk informasi tambahan mengenai masalah yang berkaitan dengan perpajakan secara umum dan juga mengaitkan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor khususnya di Kabupaten Kuantan Singingi.

3. Bagi Masyarakat

Untuk bahan menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi masyarakat umum khususnya wajib pajak kendaraan bermotor tentang pentingnya membayar pajak dan patuh sesuai aturan khususnya PKB (Pajak Kendaraan Bermotor)

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi ini dibagi menjadi (5) bab, yang terdiri dari sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini membahas latar belakang mengenai pengaruh kualitas pelayanan SAMSAT dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini membahas landasan teori mengenai pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak yang dilanjutkan dengan pengembangan hipotesis dan kerangka pemikiran.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang jenis dan sumber data, lokasi penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, rancangan penelitian, pengukuran variable dan metode analisis data.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang hasil penelitian, deskripsi responden, analisis data, hasil pengolahan data menggunakan SPSS dan pembahasan.

### **BAB V : SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dan saran untuk wajib pajak serta penelitian selanjutnya.