

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak tidak hanya merupakan sumber pendapatan, tetapi juga merupakan salah satu kebijakan yang dapat digunakan untuk mengatur jalannya perekonomian. Pemasukan dari pajak diharapkan dapat meningkat, salah satunya dengan mengadakan kebijakan-kebijakan baru, seperti ekstensifikasi dan intensifikasi.

Berdasar Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor maka masyarakat akan dikenai pajak berupa pajak kendaraan bermotor (PKB). PKB merupakan satu dari lima jenis pajak yang termasuk ke dalam pajak provinsi dan merupakan sumber pendapatan daerah yang penting untuk membiayai pemerintahan daerah dan juga pembangunan daerah. Ada lima manfaat PKB bagi daerah, lima manfaat tersebut adalah :

1. Merupakan salah satu sumber pendapatan daerah.
2. Berguna untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan daerah.
3. Berguna untuk pembangunan dan atau pemeliharaan jalan serta peningkatan moda dan sarana transportasi umum.
4. Membantu peningkatan pendapatan Kabupaten/Kota.
5. Meningkatkan ketenangan dan kepastian hukum bagi wajib pajak.

Perlu diingat bahwa minimal 10% (sepuluh persen) hasil penerimaan PKB termasuk didalamnya yang dibagikan kepada Kabupaten/Kota dialokasikan

untuk pembangunan dan/atau pemeliharaan jalan serta peningkatan moda dan sarana transportasi umum. Sebagai masyarakat Jawa Barat, mari kita lebih taat dalam membayar pajak kendaraan yang kita miliki. Manfaatkan inovasi dan layanan yang disediakan oleh Tim Pembina Samsat Provinsi Jawa Barat sehingga membayar PKB lebih mudah, cepat, dan tepat.

Berdasarkan komponennya, peningkatan realisasi PAD ini didorong oleh realisasi sebagian besar komponennya yakni pajak daerah, retribusi daerah, dan hasil pengelolaan kekayaan daerah. Menurut Kajian Ekonomi dan Keuangan Regional Provinsi Jawa Barat (2016:51), komponen pajak daerah sebagai komponen dengan pangsa terbesar (91,2%) terealisasi sebesar 50,4% atau meningkat cukup signifikan sebesar 44,6%. Penerimaan pajak daerah ini terutama bersumber dari Pajak Kendaraan Bermotor/PKB (40,20%), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor/BBNKB (34,39%), dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor/PBBKB (14,67%).

Kota Bandung merupakan salah satu kota dengan kendaraan bermotor terbanyak di provinsi Jawa Barat, namun pada kenyataannya jumlah penunggak pajak kendaraan bermotor di Jawa Barat pada tahun 2016 mencapai 27 persen dari 14,7 juta (Dadang Suharto, 2016). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor masih rendah. Menurut Kepala Kantor Bersama Samsat Bandung Barat Dwiyanti (2016) jumlah Wajib Pajak kendaraan bermotor di wilayah Kantor Bersama Samsat Bandung Barat yang menunggak pajak pada tahun 2016 mencapai sekitar 160 ribu (27,50%) dari 581.739.

Masalah kepatuhan Wajib Pajak merupakan masalah penting bagi seluruh dunia, baik itu di negara maju maupun di negara berkembang, karena jika Wajib Pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan

penghindaran, pengelakan dan pelalaian pajak (Ikhsan Budi R, 2007). Hal ini ditegaskan oleh Nurmantu Safri dalam Rahayu Siti Kurnia (2010:138), kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakannya.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor adalah kesadaran Wajib Pajak. Menurut Nasution (2011:62) kesadaran wajib pajak diartikan sebagai sikap wajib pajak yang telah memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Demikian pula Nurmantu Safri (2010:7) menegaskan bahwa kesadaran wajib pajak berarti dengan adanya penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Kesadaran wajib pajak yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak.

Selain kesadaran Wajib Pajak, faktor lainnya yang mendorong Wajib Pajak disiplin (patuh) dalam membayar pajak adalah pelayanan. Hal ini diperjelas oleh pernyataan Tjiptono (2012:59), apabila pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tersebut buruk, susah, lama, dan berbelit-belit, maka wajib pajak enggan untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Adapun yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Selanjutnya Rahayu Siti Kurnia (2010:140) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain kondisi sistem administrasi

perpajakan suatu negara, pelayanan pada wajib Pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di bidang perpajakan merupakan salah satu faktor untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak. Masih menurut Rahayu Siti Kurnia (2010:140), kenyamanan yang didapat oleh para Wajib Pajak akan berdampak baik pada citra perpajakan, sehingga lemahnya pelayanan dalam perpajakan yang menyebabkan kurangnya partisipasi masyarakat dalam kepatuhan membayar pajak.

Meskipun telah diberikan kepercayaan, ternyata masih ada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya, seperti tidak membayar pajak pada waktu yang telah ditentukan. Zain Mohammad (2007:35) atas kepercayaan yang diberikan kepada wajib pajak, diperlukan tindakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan perpajakannya, salah satunya dengan melalui pemberian sanksi kepada wajib pajak yang tidak patuh.

Penerapan sanksi bertujuan untuk memberikan sanksi positif kepada Wajib Pajak yang telah lalai dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sehingga wajib pajak akan merasa jera dan mau belajar dari kesalahan yang telah dilakukannya sehingga untuk pemenuhan kewajiban perpajakannya di masa pajak yang akan datang juga bisa lebih baik lagi (Mardiasmo, 2008:57). Dengan diberikannya sanksi terhadap Wajib Pajak yang lalai maka Wajib Pajak pun akan berfikir dua kali jika dia akan melakukan tindak kecurangan atau dengan sengaja lalai dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya, sehingga Wajib Pajak pun akan lebih memilih patuh dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakannya daripada dia harus menanggung kualitas pelayanan yang diberikan.

Selanjutnya menurut Zain Mohammad (2007:35), sesungguhnya tidak diperlukan suatu tindakan apapun, apabila dengan rasa takut dan ancaman hukuman (sanksi dan pidana) saja wajib pajak sudah akan mematuhi kewajiban perpajakannya. Perasaan takut tersebut merupakan alat pencegah yang ampuh untuk mengurangi penyelundupan pajak atau kelalaian pajak. Jika hal ini sudah berkembang dikalangan para wajib pajak maka akan berdampak pada kepatuhan dan kesadaran untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Rahayu Siti Kurnia (2010:142) mengatakan bahwa wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang sadar pajak, paham hak dan kewajiban perpajakannya dan diharapkan peduli pajak yaitu melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan benar dan paham akan hak perpajakannya.

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Disamping itu, juga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai, dan pegawai yang cakap dalam tugasnya (Supadmi, 2009).

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan sebelumnya maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak (Survei terhadap Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama Samsat Bandung Barat)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah penulis uraikan sebelumnya diatas, penulis merumuskan beberapa permasalahan, sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Bandung Barat
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Bandung Barat
3. Bagaimana pengaruh sanksi pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Bandung Barat

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dalam penelitian ini antara lain :

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Bandung Barat
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Bandung Barat
3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh sanksi pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Bandung Barat

1.4 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan dua manfaat, yaitu: kegunaan secara praktis dan akademis.

1. Manfaat Praktis

Sebagai tambahan informasi mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Bandung Barat, sehingga menjadi lebih baik.

2. Manfaat Akademis

a. Bagi pengembangan Ilmu Akuntansi

Diharapkan dapat memberikan informasi serta dapat dijadikan referensi mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Bandung Barat.

b. Bagi Peneliti

Peneliti mengharapkan hasil penelitian dapat bermanfaat dan untuk menambah pengetahuan, dan juga memperoleh gambaran langsung tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Bandung Barat.

c. Bagi Peneliti Lain

Dapat dijadikan sebagai bahan tambahan pertimbangan dan pemikiran dalam penelitian lebih lanjut dalam bidang yang sama, yaitu mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Bandung Barat.