

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pajak merupakan sumber dana yang digunakan untuk dapat mengatasi masalah-masalah yang terdapat di suatu negara seperti masalah sosial, kesejahteraan maupun infrastruktur, penanganan masalah-masalah ini sudah menjadi kontrak antara negara dengan warga negaranya (Ruyadi, 2009). Pajak merupakan salah satu sumber dana bagi pemerintah, berbagai bidang di pemerintahan banyak yang didanai dari sektor pajak, mulai dari penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan umum hingga pembangunan infrastruktur. Seiring dengan peningkatan pada berbagai bidang tersebut maka dana yang dibutuhkan akan semakin meningkat (Christina dan Kepramareni, 2012).

Pajak merupakan 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 (Siahaan, 2013:7). Berdasarkan beberapa pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa pajak merupakan iuran wajib setiap wajib pajak yang mana dampaknya akan dirasakan kembali oleh mereka melalui pembangunan infrastruktur dan

Dalam upaya melakukan pemerataan pembangunan, pemerintah pusat tidak mungkin dapat melaksanakannya secara efektif dan efisien. Untuk dapat mengatur dan mengawasi secara langsung masalah yang ada di daerah, maka melakukan desentralisasi merupakan langkah yang baik untuk dilakukan. Agar penyelenggaraan tersebut dapat berjalan dengan efektif dan efisien, maka sebagian urusan tersebut akan diberikan kepada daerah, dalam hal ini pemerintah daerah. Baik yang terkait dengan kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, hingga melakukan pembiayaan namun tidak lepas dari pengawasan pemerintah pusat.

Dinas Pendapatan Daerah merupakan institusi pemerintahan yang bertugas untuk mengumpulkan dana dari masyarakat berupa pajak yang kemudian akan digunakan untuk melakukan pembangunan dan pembiayaan yang bersifat mensejahterakan rakyat. Berdasar Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 Pasal 2 ayat (1) tentang pajak daerah dan retribusi daerah terdapat lima jenis pajak daerah yaitu pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan, dan pajak rokok (Kementrian Keuangan, 2016).

Terdapat beberapa jenis pajak daerah, pajak kendaraan bermotor merupakan salah satunya yang mana dana dari pemungutan pajak ini dapat digunakan sebagai sumber pembiayaan pembangunan dan pelayanan daerah, selain itu pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang dikenakan atas kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor. Maka dari itu pemungutan terhadap pajak kendaraan bermotor perlu diontimalkan sebaik

mungkin. Karena jika dilihat jumlah kendaraan bermotor yang semakin meningkat setiap tahunnya. Kemala (2015) menyatakan bahwa seiring dengan perkembangan jumlah kendaraan bermotor yang meningkat terus menerus, mengakibatkan jumlah atas Wajib Pajak kendaraan bermotor ikut meningkat.

Di Kota Mataram, sampai dengan tahun 2016 jumlah total kendaraan bermotor roda dua mencapai 221.926 unit, sedangkan kendaraan roda empat mencapai angka 95.111 unit. Semakin meningkatnya jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya, maka akan berpotensi meningkatkan pendapatan daerah dari tahun ke tahunnya. Berikut adalah tabel yang menjelaskan tentang tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Kota Mataram terhitung dari tahun 2012-2016:

**Tabel 1.1**

**Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Kota Mataram Periode 2012 s/d 2016				
No	Tahun	Wajib Pajak Terdaftar	Wajib Pajak yang Membayar Pajak	Rasio Kepatuhan (%)
1	2012	248.559	173.991	69.99%
2	2013	271.514	190.060	70.00%
3	2014	294.206	205.944	70.00%
4	2015	313.192	219.234	69.99%
5	2016	317.037	221.926	70.00%

Sumber: Dispenda Provinsi NTB, 2016

Tabel diatas menunjukkan bahwa tidak terdapat rasio peningkatan kepatuhan untuk membayar pajak dari wajib pajak kendaraan bermotor yang

terdapat di Kota Mataram. Terdapat beberapa penyebab yang mengakibatkan tidak adanya peningkatan atas pemenuhan kewajiban sebagai wajib pajak kendaraan bermotor. Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu faktor penting yang menyebabkan besar kecilnya penerimaan pajak. Kusuma (2014) menyatakan bahwa pada kenyataannya bagi setiap wajib pajak, kepatuhan bukan merupakan tindakan yang mudah untuk direalisasikan. Kebanyakan dari masyarakat memiliki kecenderungan untuk dapat melepaskan diri dari kewajiban untuk membayar pajak dan melakukan tindakan melawan pajak.

Melihat dari fenomena tersebut, terdapat beberapa faktor yang menyebabkan tingkat kepatuhan dari wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Faktor pertama yang memiliki pengaruh terhadap kepatuhan perpajakan adalah kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan salah satu faktor penting yang memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak sendiri akan tumbuh jika masyarakat sebagai wajib pajak sadar apa yang dimaksud dengan pajak, apa manfaat dari pajak yang mereka bayarkan, dan apa fungsi dari pajak itu sendiri. Wajib pajak yang telah memahami maksud dari itu semua diharapkan mampu untuk memenuhi kewajibannya secara sukarela sebagai wajib pajak.

Kehawatiran masyarakat selaku wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak diakibatkan oleh maraknya kasus penyalahgunaan dana pajak yang dilakukan oleh fiskus selaku pihak yang bertanggung jawab terhadap apa yang telah masyarakat bayarkan tersebut.

Susilawati dan Budhiarta (2013) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Faktor kedua yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak berupa sanksi perpajakan, faktor ini memiliki peran penting agar wajib pajak tidak mengesampingkan peraturan perpajakan yang sudah berlaku. Mardiasmo (2011) menyatakan sanksi perpajakan merupakan jaminan agar masyarakat selaku wajib pajak tidak melanggar peraturan perpajakan yang telah diterapkan di Indonesia. Wajib pajak akan patuh terhadap peraturan perpajakan jika mereka memiliki anggapan bahwa sanksi yang akan dikenakan kepada mereka akan berdampak pada timbulnya kerugian jika mereka melanggar peraturan perpajakan. Sanksi yang dikenakan untuk setiap wajib pajak yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yaitu sanksi administrasi, sanksi pidana, atau keduanya. Sanksi administrasi yang dikenakan pada pelanggar pajak berupa bunga, denda, atau kenaikan.

Tiraada (2013) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, akan tetapi tidak senada dengan penelitian Winerungan (2013) yang menghasilkan bahwa sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Faktor selanjutnya yang dianggap berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah pengetahuan perpajakan. Masyarakat yang memiliki pengetahuan pajak yang lebih akan cenderung patuh dan sadar

terhadap hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak (Witono, 2008). Keinginan masyarakat untuk membeli kendaraan bermotor tidak imbangi dengan keinginan mereka untuk membayar pajak, hal ini karena masyarakat selaku wajib pajak tidak mengetahui bahwa jika mereka membeli kendaraan bermotor, dengan bersamaan berarti mereka memiliki kewajiban untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

Rahayu (2010) menyatakan bahwa kualitas pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan akan berpengaruh baik bagi kedua belah pihak, baik dari sisi pemerintah maupun dari sisi masyarakat. Jika dilihat dari sisi pemerintah, pengetahuan perpajakan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak sehingga mampu menambah penerimaan negara dari sektor pajak. Dari sisi masyarakat selaku wajib pajak, pengetahuan perpajakan akan membantu mereka untuk patuh dan sadar akan hak dan kewajibannya, juga membantu mereka untuk membayar pajak terutang mereka dengan tepat waktu sehingga terhindar dari sanksi yang akan dikenakan.

Ilhamsyah dkk (2016) melakukan penelitian yang menghasilkan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Irianingsih (2015) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Selain ketiga faktor tersebut, kualitas pelayanan merupakan faktor selanjutnya yang dianggap berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Mustapha dan Norma (2014) mendefinisikan pelayanan sebagai sebuah persepsi seluruh Wajib Pajak atau evaluasi terkait dengan pelayanan elektronik dan penilaian yang diberikan kepada Wajib Pajak dari tingkat administrasi perpajakan. Sejak 17 Agustus 2015 SAMSAT Kota Mataram menyediakan pelayanan bagi wajib pajak yang akan membayarkan pajaknya secara elektronik. Selain itu, SAMSAT Kota Mataram juga melakukan terobosan dengan menerima pembayaran pajak kendaraan bermotor di akhir pekan. Langkah-langkah ini dilakukan dengan harapan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan dan meningkatkan kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak untuk melakukan kewajibannya membayar pajak, sehingga dapat meningkatkan penerimaan daerah dari sektor pajak kendaraan bermotor. Perlunya sosialisasi dari fiskus akan membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kemampuan fiskus sangat berpengaruh dalam membantu dan membimbing masyarakat selaku wajib pajak ketika akan membayar pajaknya. Petugas fiskus yang baik akan dapat memberikan pelayanan yang maksimal ketika wajib pajak membayar pajak secara langsung, menyediakan layanan informasi yang baik dan mampu menjawab rasa keingintahuan wajib pajak terhadap sistem pajak (Arum, 2013).

Mutia (2013) menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

sementara penelitian yang dilakukan Winerungan (2013) menghasilkan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”** (Studi Kasus pada SAMSAT Kota Mataram).

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Lestari (2016), yang membedakan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah peneliti menggunakan empat variabel independen dengan menambahkan variabel pengetahuan perpajakan (Fitria,2010) Perbedaan selanjutnya terletak pada lokasi yang digunakan untuk penelitian, pada penelitian sebelumnya dilakukan di SAMSAT Kabupaten Kepulauan Selayar, sedangkan pada penelitian ini lokasi yang menjadi lokasi penelitian adalah SAMSAT Kota Mataram.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang diatas, maka dapat ditarik beberapa rumusan masalah, berikut adalah rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan



2. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
3. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
4. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?

### **C. TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan uraian latarbelakang dan rumusan masalah diatas, penelitian ini memiliki tujuan, yaitu:

1. Untuk menguji secara empiris apakah reformasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk menguji secara empiris apakah sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Untuk menguji secara empiris apakah Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
4. Untuk menguji secara empiris apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

#### **D. MANFAAT PENELITIAN**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik manfaat secara teoritis maupun manfaat praktis, berikut adalah manfaat yang diharapkan mampu diperoleh dari penelitian ini sebagai:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan wawasan yang lebih luas kepada masyarakat terkait dengan pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, serta kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Kantor Bersama SAMSAT

Penelitian diharapkan mampu memberikan manfaat kepada SAMSAT Mataram terkait tentang faktor-faktor apa saja yang menyebabkan wajib pajak patuh atau tidaknya dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak, sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak kendaraan motor kepada daerah.

- b. Bagi Peneliti

Dapat memperluas pengetahuan dan pemahaman terkait dengan perpajakan khususnya kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, serta kualitas pelayanan fiskus. Selain itu diharapkan juga dapat menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya.

c. Bagi Pihak Lain

Mampu memperluas pemahaman pembaca terkait dengan pengetahuan perpajakan terlebih pada kepatuhan wajib pajak, kesadaran Wajib Pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, serta kualitas