

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Pajak merupakan sumber penerimaan terbesar di negara Indonesia. Dominasi pajak sebagai sumber pendapatan utama negara, Ketika sumber daya alam tidak lagi di andalkan khususnya minyak bumi, di karenakan sumber daya alam yang bersifat relative dan terbatas, dan juga suatu hari dapat habis dan tidak dapat di perbaharui lagi. Hal ini berbeda dengan pajak yang mempunyai umur yang tidak terbatas, apalagi dengan di iringi jumlah pertambahan penduduk, maka akan semakin besar jumlah penerimaan pajak yang di terima negara. Oleh karena itu, pemerintah terus berupaya menaikkan dan meningkatkan target penerimaan negara dari sector pajak. Tanpa adanya pajak, sebahagian besar kegiatan Negara akan berat untuk dapat dilaksanakan.

Pembangunan rumah sakit, jalan, bangunan sekolah atau pusat kesehatan, fasilitas public dan kantor polisi, semuanya menggunakan dana yang berasal dari pajak untuk mengumpulkan dana. Menurut Profesor Dr. Rochmat Soemitro, S.H. (2004) Perpajakan mengacu pada pajak yang dibayarkan oleh orang ke kas negara sesuai dengan hukum (yang dapat ditegakkan) tanpa mendapatkan jasa timbal balik yang dapat langsung ditampilkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran publik.

Pajak merupakan sumber utama dari pendapatan negara, oleh karena itu negara berupaya untuk dapat memaksimalkan penerimaan pajak. Namun hal tersebut juga harus didukung oleh masyarakat juga. Masyarakat harus berperan aktif dalam meningkatkan penerimaan negara salah satunya dengan patuh untuk dalam membayar

pajak. Dalam agama Islam juga terdapat dalil yang berkaitan mengenai setiap muslim itu haru mematuhi dan menaati sesuatu yang diperintahkan.

Hal tersebut terdapat sesuai dengan firman Allah SWT dalam surah At-Taubah ayat 29 :

قَتَلُوا الَّذِينَ لَا يُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَا بِالْيَوْمِ الْآخِرِ وَلَا يُحَرِّمُونَ مَا حَرَّمَ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَلَا يَدِينُونَ دِينَ الْحَقِّ مِنَ الَّذِينَ أُوتُوا الْكِتَابَ حَتَّى يُعْطُوا الْجِزْيَةَ عَن يَدٍ وَهُمْ صَاغِرُونَ

Artinya : Perangilah orang-orang yang tidak beriman kepada Allah dan tidak (pula) kepada hari kemudian, dan mereka tidak mengharamkan apa yang diharamkan oleh Allah dan Rasul-Nya dan tidak beragama dengan agama yang benar (agama Allah), (yaitu orang-orang) yang diberikan Al-Kitab kepada mereka, sampai mereka membayar jizyah (pajak) dengan patuh sedang mereka dalam keadaan tunduk.

Pajak daerah merupakan sumbangan wajib yang menjadi kewajiban perseorangan atau badan kepada daerah yang tidak langsung dikompensasikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, tetapi digunakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan di gunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Menurut undang-undang nomor 28 tahun 2009 yaitu perubahan atas undang-undang nomor 34 tahun 2000 tentang pajak retribusi dan pajak daerah di sebutkan bahwa, jenis pajak daerah khusus provinsi mencakup lima jenis pajak, termasuk : pajak kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak air permukaan, dan pajak rokok.

Sistem manajemen satu atap atau lebih terpadu yang disebut SAMSAT adalah tempat di mana kepolisian Republik Indonesia bertanggung jawab atas manajemen lalu

lintas . Ini adalah unit kerja manajemen keuangan regional yang melakukan pengumpulan pajak dan manajemen di provinsi, dan dipegang oleh perwakilan pajak dan badan usaha samsat , yaitu PT. layanan raharja.

Menurut layanan samsat yang ada, samsat *corner* merupakan inovasi dari pemerintah, untuk dapat meningkatkan layanan terhadap wajib pajak kendaraan bermotor yang tujuannya agar memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat dalam pelayanan tepat, cepat efektif dan efisien dalam membayar pajak kendaraan bermotor tiap tahunnya. Pembangunan Samsat *Corner* dilandasi semangat reformasi birokrasi Mencoba untuk memenuhi keinginan pemilik kendaraan bermotor , banyaknya perantara atau calo yang menahan dan menawarkan jasa pengurusan setiap kali datang ke samsat dan berbagai ancaman seperti di persulit serta system yang di persulit yang sudah menjadi bayangan pemilik kendaraan bermotor saat sebelum melakukan proses pembayaran pajak kendaraan di samsat. Program Samsat corner Sungguh inovasi yang sangat bagus untuk meningkatkan pelayanan wajib pajak, SAMSAT corner ini bertujuan untuk memberikan kelapangan dan keleluasaan kepada masyarakat melalui layanan yang mudah bagi setiap orang untuk membayar pajak kendaraan dengan cepat, akurat, mudah dan murah bagi setiap pemilik kendaraan bermotor.

Kesadaran waib pajak adalah sikap dari wajib pajak yang memahami dan menginginkan memenuhi kewajiban pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang di sembunyikan sesua ketentuan. nasution (2007) Kesadaran wajib pajak terlihat dari keseriusan dan keinginan wajib pajak untuk bayar dan menyatakan pajak, yang tercermin dari pemahaman wajib pajak terhadap fungsi perpajakan dan keseriusan wajib pajak. Agar wajib pajak dapat mengenal dan peduli dengan perpajakan, wajib pajak harus paham, menghormati, dan mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku

(Cahyadi et al., 2016). Kesadaran wajib pajak merupakan rasa tanggung jawab dalam diri wajib pajak dalam membayar pajak dengan itikad baik, tanpa adanya paksaan (Mutia, 2014)

Kualitas pelayanan adalah suatu pelayanan yang diberikan kepada orang lain. Kinerja ini bisa tidak berwujud dan tidak akan mengarah pada kepemilikan barang dan siapa pun. Kualitas pelayanan adalah upaya dalam memenuhi kebutuhan konsumen dan keinginan konsumen serta dapat memenuhi harapan konsumen tersebut. Pelayanan di anggap berkualitas apabila pelayanan mampu memuaskan pelanggan atau wajib pajak dan tetap memenuhi standar pelayanan yang dilakukan secara bertanggung jawab dan berkesinambungan (Supadmi 2009). Pelayanan pajak yang memiliki kualitas adalah suatu faktor yang sangat berpengaruh kepada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak (Wijaya & Meiriska 2017)

Sosialisasi perpajakan Sangat penting di bidang perpajakan Dalam hal meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi pajak Administrasi Perpajakan Negara berusaha memberikan informasi, pengertian, Bimbingan kepada wajib pajak dan masyarakat Apalagi semua sesuatu yang berhubungan dengan pajak undang-undang. Sosialisasi ini dapat dilakukan melalui media, Dua jenis media cetak yaitu koran, majalah, radio, sosial media dan masih banyak lagi (sulistianingrum 2009). Sosialisasi yang dilakukan dengan berbagai seminar perpajakan yang diselenggarakan oleh berbagai media dan Direktorat Administrasi Perpajakan Negara Diharapkan dapat menyampaikan informasi moral tentang pentingnya perpajakan bagi negara Tidak hanya dapat meningkatkan pemahaman wajib pajak terhadap regulasi Pajak baru, tetapi juga diperkirakan akan meningkat Sehingga penerimaan pajak wajib pajak akan otomatis meningkat sesuai dengan target penerimaan yang ditentukan. Kurangnya sosialisasi perpajakan berpengaruh pada rendahnya kesadaran masyarakat tentang

perpajakan yang menyebabkan kurangnya kesadaran tentang pajak untuk melaporkan dan membayar pajak yang akibatnya masyarakat memiliki tingkat kepatuhan yang rendah (Winerungan 2013).

Program *samsat corner* adalah cara dari Dinas Pendapatan untuk memudahkan masyarakat atau wajib pajak dalam verifikasi STNK, membayar PKB, dan membayar Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) yang berada di pusat perbelanjaan dan di tempat keramaian seperti tempat perbelanjaan dan supermarket. Layanan SAMSAT *corner* adalah inovasi yang baik guna meningkatkan pelayanan kepada pembayar pajak, bertujuan untuk memudahkan pelayanan terhadap wajib pajak dengan menjadi cepat dan tepat, nyaman dan aman, sehingga setiap orang membayar pajak kendaraan bermotor setiap tahunnya (Amri 2015). Adanya Program SAMSAT *corner* Sungguh inovasi yang sangat bagus untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak, SAMSAT *corner* ini bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat melalui layanan yang mudah bagi setiap orang untuk membayar pajak kendaraan dengan cepat, akurat, mudah dan murah bagi setiap pemilik kendaraan bermotor.

Penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya, yang dimana hasil penelitiannya ditemukan ke konsistenan hasil pada penelitian sebelumnya, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tersebut. Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Dewi Kusuma Wardani dan Moh. Rifqi Asis (2017) tentang “pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan program *samsat corner* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor” variabel dependen yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Aspek yang diteliti adalah wajib pajak yang membayar kendaraan bermotor di *samsat corner GALERIA*

Mall (2017). Sehingga peneliti ingin menguji Kembali apakah SAMSAT corner berpengaruh terhadap wajib pajak.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yang di lakukan oleh oleh Dewi Kusuma Wardani dan Moh. Rifqi Asis (2017) yaitu pada tahun penelitian dan peneliti menambahkan variabel sosialisasi perpajakan sebagai variable independent dan juga penelitian ini di lakukan saat masa pandemic COVID-19.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di bidang perpajakan dengan judul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PELAYANAN SAMSAT CORNER DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR KOTA YOGYAKARTA”**

penelitian ini bertujuan untuk menguji penggunaan samsat corner oleh wajib pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan variabel penelitian.

## **B. BATASAN MASALAH**

berdasarkan rumusan latar belakang di atas, maka penelitian ini mempunyai Batasan masalah yang di harapkan tidak memunculkan bias pada hasilnya. Batasan masalah yang ada dalam penelitian ini adalah empat variabel independent yaitu, Kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan, dan program samsat corner. Dan variabel dependen dalam penelitian ini yaitu, Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dan sampel yang d gunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang membayar pajak melalui samsat corner.

## **C. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang di atas dapat di Tarik permasalahan :

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
3. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
4. Apakah layanan SAMSAT corner berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

#### **D. TUJUAN PENELITIAN**

1. Untuk menguji apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
2. Untuk menguji apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
3. Untuk menguji apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
4. Untuk menguji apakah layanan SAMSAT corner berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

#### **E. MANFAAT PENELITIAN**

##### **1. Aspek Teoritis**

Hasil penelitian yang telah dilakukan diharapkan bisa dan mampu digunakan sebagai sarana untuk memberikan pengetahuan empiris terkait, SAMSAT corner, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan dan program samsat corner. terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Serta penelitian ini diharapkan dapat digunakan dalam dunia keilmuan terutama pada

perpajakan dan juga dapat berkontribusi dalam pengembangan literatur akuntansi, terutama dalam bidang perpajakan.

## **2. Manfaat Bidang Praktis**

Penelitian ini memiliki harapan agar dapat memberikan manfaat bagi pemerintah maupun badan yang terkait. Dan dapat dijadikan bahan evaluasi dalam peningkatan kualitas pelayanan SAMSAT corner Dengan demikian pelayanan akan berdampak pada penerimaan pajak dan data berjalan dengan optimal.