

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak merupakan iuran wajib yang harus dibayarkan oleh seluruh rakyat kepada Negara yang dimana nantinya dipergunakan sebagai kepentingan masyarakat umum serta pemerintah. Dan harus diketahui juga bahwa rakyat yang telah membayarkan pajaknya tidak dapat secara langsung menerima manfaat dari pajak dikarenakan hasil pajak tersebut bukan digunakan sebagai kepentingan individu. Peraturan tentang pemungutan pajak di atur oleh Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 23 Ayat 2 yang berbunyi “segala bentuk pajak yang dipungut untuk keperluan negara diatur berdasarkan undang-undang”. Pajak juga dapat dipaksakan dalam pemungutannya.

Didalam agama Islam juga menerangkan dalil-dalil yang berkaitan dengan pajak, baik secara umum bahkan secara khusus. Secara umum Allah SWT menjelaskan pajak di dalam QS. At – Taubah ayat 29 yang berbunyi:

قَاتِلُوا الَّذِينَ لَا يُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَا بِالْيَوْمِ الْآخِرِ وَلَا يُحَرِّمُونَ مَا حَرَّمَ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَلَا
يَدِينُونَ دِينَ الْحَقِّ مِنَ الَّذِينَ أُوتُوا الْكِتَابَ حَتَّى يُعْطُوا الْجِزْيَةَ عَنْ 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 dengan patuh sedang mereka dalam keadaan tunduk” (QS.At-taubah: 29).

Dari ayat tersebut bisa ditarik kesimpulan bahwa rasa patuh adalah keadaan dimana seseorang secara rela membayar, mengorbankan atau bahkan menukar sesuatu untuk mendapatkan barang ataupun jasa. Walaupun aturan pembayaran pajak bersifat memaksa tetapi wajib pajak sendiri harus memiliki rasa rela guna membayar pajak, sehingga dapat tercapainya kepatuhan pembayaran pajak.

Di Negara Indonesia sendiri pajak mempunyai peran yang besar terhadap penerimaan Negara, hal tersebut dapat dibuktikan dengan melihat persentase penerimaan Negara yang dimana 70 persen dari pendapatan nasional bersumber dari penerimaan pajak. Tingginya peran pajak di Indonesia mengharuskan pemerintah untuk terus mengupayakan agar pendapatan pajak di Indonesia terus meningkat. Selain itu, Indonesia termasuk negara yang memiliki jumlah kepadatan penduduk tinggi, sehingga berpotensi tinggi untuk meningkatkan penerimaan pajak karena semakin tinggi jumlah penduduk maka akan semakin tinggi pula penerimaan pajak di suatu negara.

Pajak di Indonesia terbagi atas dua yaitu Pajak Pusat dan Pajak Daerah. Pajak Daerah merupakan pajak yang ditetapkan oleh pemerintah daerah dengan peraturan daerah. Pemungutannya dilaksanakan oleh pemerintah daerah dan hasilnya nanti digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah daerah dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di daerah

(Siahaan, 2013). Pajak daerah mempunyai lima jenis khususnya pajak provinsi, yaitu pajak kendaraan bermotor, pajak bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak rokok, dan pajak air permukaan (Kementerian Keuangan, 2016).

Salah satu jenis pajak daerah (pajak provinsi) adalah pajak kendaraan bermotor yang dana pajaknya dapat digunakan sebagai sumber pembiayaan pembangunan daerah khususnya daerah provinsi. Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) merupakan salah satu dari Provinsi yang ada di Indonesia yang mengoptimalkan pendapatan asli daerahnya dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Peraturan Daerah DIY No 3 Tahun 2011 Pasal 3 dan 4 tentang pajak daerah menyebutkan bahwa, “Dengan Peraturan Daerah ini menetapkan pungutan pajak atas kepemilikan dan Objek Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar didaerah dengan nama Pajak Kendaraan Bermotor”.

Jumlah kendaraan bermotor yang semakin meningkat dari tahun ke tahun harus diimbangi dengan tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi agar Pemerintah dapat memaksimalkan pendapatannya yang digunakan dalam pembangunan. Dibutuhkan kerjasama yang baik dari berbagai kalangan terutama pemerintah dan masyarakat untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Oleh karena itu terkait kepatuhan wajib pajak harus diperhatikan oleh Pemerintah. Tetapi pada kenyataannya masih ada saja yang mempengaruhi Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajibannya sebagai warga Negara Indonesia yang baik yaitu kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dibuktikan dengan terdapatnya sekitar 34 ribu

kendaraan di Kota Yogyakarta yang belum membayarkan pajaknya pada tahun 2018.

Upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak untuk membayarkan pajaknya merupakan hal yang tidak sulit untuk dilakukan, hanya saja membutuhkan kerjasama dari berbagai kalangan seperti pemerintah, pegawai pelayanan pajak (fiskus) dan masyarakat. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor yaitu kualitas layanan, fasilitas dan harga pengaruhnya (Haryanto, 2013).

Sri (2011) berpendapat bahwa faktor yang memengaruhi penerimaan pajak suatu negara adalah perubahan ekonomi karena semakin baiknya suatu pertumbuhan ekonomi maka pendapatan masyarakat pun akan meningkat dan sangat berpengaruh pada kemampuan masyarakat untuk membayar pajak. Menurut Chau (2009), faktor yang memengaruhi penerimaan pajak suatu negara merupakan tingkat kepatuhan Wajib Pajak masyarakat di negara tersebut. Apabila masyarakat semakin sadar dan patuh terhadap peraturan perpajakan maka tentunya akan berimbas kepada peningkatan pendapatan pajak dalam negeri

Penelitian Terdahulu dari Putri dan Jati (2012) meneliti terkait kepatuhan Wajib Pajak yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Xin dkk (2015), Yogatama (2014), Arum (2012), dan Kundalini (2015). Namun, penelitian yang dilakukan oleh Winerungan (2012) dan Hastuti (2012) membuktikan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Ketidak konsistenan dari hasil temuan tersebut

yang membuat peneliti ingin menguji ulang variable kualitas pelayanan dengan menggunakan obyek yang berbeda dengan obyek penelitian terdahulu.

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang berupa benda maupun uang yang dapat memudahkan serta memperlancar pelaksanaan suatu usaha tertentu. Raharjani (2005) menyampaikan bahwa apabila suatu perusahaan bergerak pada bidang jasa mempunyai fasilitas yang memadai sehingga dapat memudahkan konsumen dalam memakai jasanya dan menciptakan nyaman bagi konsumen dalam menggunakan jasanya tersebut maka akan meningkatkan ketertarikan konsumen dalam melakukan pembelian jasa. Perusahaan yang memberikan suasana yang menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan menjadi suatu pengaruh bagi konsumen dalam melakukan pembelian. Fasilitas merupakan sarana dan prasarana untuk melakukan atau mempermudah suatu kegiatan atau operasi. Fasilitas biasanya dikaitkan dalam pemenuhan suatu prasarana umum yang terdapat dalam suatu perusahaan atau organisasi tertentu.

Dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Gabriel dkk., (2015) menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap peningkatan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Kustini (2014) menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Riskiyatur dkk.,(2013) menyatakan bahwa variabel fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor roda dua. Hasil temuan tersebut menunjukkan adanya ketidak konsistenan hasil temuan penelitian fasilitas terhadap kepatuhan Wajib Pajak, dengan perbedaan hasil penelitian ini peneliti akan menguji ulang

mengenai fasilitas terhadap kepatuhan namun dengan obyek yang berbeda dengan peneliti terdahulu, penelitian ini akan menggunakan obyek wajib pajak di kantor Samsat Kota Yogyakarta.

Tjiptono (2007) mendefinisikan tarif dari dua sudut pandang, yaitu dari sudut pandang pemasaran, tarif merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang ataupun jasa. Sementara itu, apabila dari sudut pandang konsumen, tarif seringkali digunakan sebagai indikator nilai apabila tarif tersebut dihubungkan dengan manfaat yang dapat dirasakan atas suatu barang atau jasa. Nilai dapat diartikan sebagai rasio antara manfaat yang dirasakan terhadap tarif.

Penelitian Solehah (2017) membuktikan bahwa tarif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut didukung dengan penelitian Wardani (2013) dan An-Nazula (2016) yang membuktikan bahwa tarif pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun penelitian yang di hasilkan oleh Suhendri (2015) memberikan bukti bahwa tarif pajak tidak berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil tersebut sama dengan penelitian Haryuda (2013) yang membuktikan bahwa tarif pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak. Hasil temuan tersebut menunjukkan adanya ketidak konsistenan hasil temuan penelitian tarif terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan perbedaan hasil penelitian ini peneliti akan menguji ulang mengenai tarif terhadap kepatuhan

namun dengan obyek yang berbeda dengan peneliti terdahulu, penelitian ini akan menggunakan obyek wajib pajak di kantor Samsat Kota Yogyakarta..

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas, Dan Tarif Terhadap**

Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor”

Penelitian ini merupakan kompilasi dari penelitian Nugraha (2015) yang telah dilakukan di SAMSAT Kota Bandung. Perbedaan dengan penelitian terdahulu adalah penelitian ini menambahkan variabel fasilitas (Gabriel dkk, 2015) dan tarif pajak (Solehah, 2017), dimana penelitian terdahulu hanya menggunakan satu variabel independen yaitu kualitas layanan. Penambahan variabel tersebut ditujukan untuk mengetahui apakah faktor tersebut memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak untuk membayarkan pajaknya. Selain itu tahun pengambilan data pada penelitian Nugraha tahun pengambilan data 2015, sedangkan penelitian yang dilakukan penulis pada tahun 2019. Penelitian Nugraha (2015) berlokasi di SAMSAT Kota Bandung, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis berlokasi di Kantor Samsat Kota Yogyakarta.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis membatasi pembahasan untuk menghindari meluasnya permasalahan dalam penelitian ini. Oleh karena itu permasalahan dalam penelitian ini dibatasi pada Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, Yang terbagi atas Kualitas Layanan, Fasilitas dan Tarif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kendaraan Bermotor yang Terdaftar di Kantor Samsat Kota Yogyakarta dalam membayarkan pajaknya.

C. Rumusan Masalah

- a. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP dalam kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor?
- b. Apakah Fasilitas memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan WP dalam kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor?
- c. Apakah Tarif memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan WP dalam kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian:

- a. Untuk membuktikan secara empiris apakah kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor.
- b. Untuk membuktikan secara empiris apakah fasilitas memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
- c. Untuk membuktikan secara empiris apakah tarif memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat yaitu:

a. Kegunaan Teoritis

Diharapkan penelitian ini akan dapat mengevaluasi pengaruh kualitas layanan, fasilitas, dan tarif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajibannya sehingga hasil dari penelitian ini dapat dibandingkan dengan penelitian terdahulu serta penelitian ini dapat dikembangkan oleh peneliti lain dan dapat bermanfaat untuk penelitian selanjutnya.

b. Kegunaan Praktik

1) Bagi Pemerintah

- a) Memberikan saran dan masukan untuk pemerintah daerah tentang pentingnya meningkatkan kepatuhan WP dalam kewajibannya membayar PKB di Samsat Kota Yogyakarta.
- b) Mengevaluasi kualitas layanan petugas pajak dalam memberikan pelayanan kepada WP yang melakukan pembayaran PKB di Samsat Kota Yogyakarta.

2) Bagi Wajib pajak

- a) Menumbuhkan rasa kesadaran bagi WP untuk melaksanakan pembayaran PKB tepat waktu.
- b) Menumbuhkan rasa kesadaran bagi WP untuk menjaga kebersihan serta kenyamanan kantor samsat demi

meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban pajaknya.

3) Bagi Perguruan Tinggi

- a) Menggugah minat dan kreativitas mahasiswa maupun mahasiswi untuk melakukan penelitian serupa.
- b) Untuk digunakan sebagai referensi baru bagi pembaca yang akan mempelajari tentang perpajakan.

