

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang penting selain penerimaan lainnya yaitu penerimaan migas maupun penerimaan bukan pajak. Pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang- dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Oleh karena itu pemerintah berupaya secara terus menerus untuk meningkatkan target penerimaan negara dari sektor pajak.

Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah yang yang 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 penghindaraan, pengelakan dan kelalaian pajak. Menurut devano (2006:10), kepatuhan wajib pajak yaitu kepatuhan perpajakan yang didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya

Susanto Herry (2012) kesadaran dan kepedulian sukarela Wajib Pajak sangat sulit untuk diwujudkan. Sampai sekarang masyarakat membayar pajak belum mencapai tingkat sebagaimana yang diharapkan. Umumnya masyarakat masih

sinis dan kurang percaya terhadap keberadaan pajak karena masih merasa sama seperti upeti, memberatkan, pembayarannya sering mengalami kesulitan, ketidakmengertian masyarakat apa dan bagaimana pajak dan ribet menghitung dan melaporkannya. Namun masih ada upaya yang dapat dilakukan sehingga masyarakat sadar sepenuhnya untuk membayar pajak. Ketika masyarakat memiliki kesadaran, maka membayar pajak akan dilakukan secara sukarela bukan keterpaksaan..

Kualitas pelayanan juga dinilai sebagai perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyedia layanan (Cronin,1992). Pelayanan terjadi melalui interaksi manusia, kontak antara layanan pelanggan dengan karyawan selama pelayanan berlangsung sangat menentukan tingkat kualitas pelayanan yang disampaikan kepada pelanggan (Muchtar Hidayat,2010). Selain itu harapan dan keinginan masyarakat selaku wajib pajak harus sesuai dengan standar yang telah ditentukan agar terciptanya rasa puas dari masyarakat/wajib pajak (Parasuraman,1985). Kualitas pelayanan menurut Chen and Tan (2004) dalam Ussahawanitchakit (2008) merupakan perbandingan antara apa yang diharapkan oleh pelanggan dengan apa yang diperolehnya. Pelanggan umumnya memerlukan produk barang Aditya Pranata. dan Ery Setiawan. Pengaruh Sanksi Perpajakan... 461 atau jasa yang dapat diterima dan dinikmati dengan pelayanan yang baik dan memuaskan (Wiyono,2006). Setiap organisasi atau perusahaan berusaha memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggannya dengan memperbaiki kualitas pelayanan (Jaman, 2009). Jika pelanggan puas dengan pelayanan dan kinerja yang

ditawarkan oleh organisasi, maka pelanggan akan membalas dengan memberikan penilaian yang tinggi.

(Purwanto, 2004). Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Para wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajaknya. Oleh karena itu, aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan mereka dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan menempatkan masyarakat wajib pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya, layaknya pelanggan dalam organisasi bisnis.

Adya Barata (2004:35), harapan utama seorang pelanggan adalah memperoleh kepuasan dengan pengorbanan yang sebanding. masih adanya kekurangan-kekurangan yang dirasakan oleh Wajib Pajak menyebabkan kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan yang diberikan menjadi rendah. Permasalah kepuasan yaitu dimensi Empathy. Menurut Wajib Pajak, sikap sopan santun yang ditunjukkan oleh petugas masih kurang, karena belum menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun).

Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor bukan pekerjaan yang mudah disamping peran aktif dari petugas perpajakan, juga dituntut kesadaran dari wajib pajak itu sendiri. Kemauan wajib pajak dalam membayar pajak merupakan hal yang penting. Penyebab kurangnya kemauan membayar pajak antara lain asas

perpajakan yaitu bahwa hasil pemungutan pajak tersebut tidak secara langsung dapat dinikmati oleh para wajib pajak. Hal ini terjadi karena masyarakat tidak pernah tau wujud konkret imbalan dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak. Upaya pendidikan, penyuluhan dan sebagainya tidak banyak berarti dalam membangun kesadaran wajib pajak melaksanakan kewajiban pajak, jika masyarakat tidak merasakan manfaat dari membayar pajak. Disisi lain ancaman, hukuman, maupun sanksi dalam Undang-undang sudah cukup jelas terhadap wajib pajak yang bandel mengabaikan kewajiban pajak. Penerapan Self Assessment System menyebabkan kebenaran pembayaran pajak tergantung pada kejujuran wajib pajak sendiri dalam pelaporan kewajiban perpajakannya

Bila setiap wajib pajak sadar akan kewajibannya untuk membayar pajak, tentunya penerimaan negara atas pajak akan terus meningkat, bukan berkurang, sebab jumlah wajib pajak potensial cenderung semakin bertambah setiap tahun. Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, pelayanan fiskus yang berkualitas, dan persepsi wajib pajak atas efektivitas sistem perpajakan. Sebagian wajib pajak tidak mengerti tentang peraturan perpajakan.

Berdasarkan data dari tahun ke tahun angka produksi kendaraan bermotor dalam negeri khusus di kota Bandung mengalami kenaikan terus menerus dan ini berarti bahwa jumlah kepemilikan kendaraan bermotor juga semakin meningkat. Meningkatnya jumlah kepemilikan kendaraan bermotor, mengakibatkan terjadinya peningkatan penerimaan disektor pajak kendaraan bermotor (PKB). Berdasarkan penelitian yang penulis ambil data pada tahun 2014 sampai 2018

terdapat fenomena, seperti terlihat pada table I.1. hal tersebut terkait dengan rencana penerimaan pajak kendaraan bermotor dan jumlah data penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) di kota bandung.

Tabel 1.1

NO	Tahun	Jumlah Penerimaan pajak (PKB)	Jumlah kendaraan bermotor (UNIT)
1	2014	31.633.700.110	415.171
2	2015	33.200.200.110	426.925
3	2016	36.923.200.110	441.258
4	2017	37.868.100.110	436.412
5	2018	34.475.085.500	36.662

Sumber : <https://data.jabarprov.go.id/>

Dilihat dari table tersebut terlihat jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) kota bandung dari tahun 2014 sampai 2017 cenderung mengalami peningkatan setiap tahunnya. Tahun 2017 peningkatan sebanyak 37.868.100.110, dibandingkan di tahun 2018 mengalami penurunan sebanyak 34.475.085.500. Hal disebabkan karena meningkatnya jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya, ditahun 2016 jumlah peningkatan kendaraan juga meningkat sebanyak 441.258. Walaupun data jumlah kendaraan bermotor di tahun 2017 mengalami penurunan sebanyak 436.412 dan di tahun 2018 mengalami penurunan sebanyak 36.662 unit, data penerimaan pajak kendaraan bermotor sudah mencapai jumlah penerimaan pajak, tetapi samsat kota bandung berupaya melakukan penagihan kewajiban kepada pemilik kendaraan yang masih punya tunggakan pajak dengan membuat surat imbalan yang berisikan agar seluruh wajib pajak melunasi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor. Semakin

banyak jumlah penerimaan pajak bermotor (PKB), seharusnya diiringin dengan peningkatan jumlah kendaraan bermotor pertahunya. Jumlah penerimaan pajak yang tidak meningkat akan mengancam upaya pemerintah meningkatkan penerimaan pajak daerah. Untuk menunjang kelancaraan proses pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB) demi meningkatkan penerimaan pajak daerah maka harus ada kesadaran wajib pajak dan memberikan kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak sehingga lebih efisien dan dapat mendorong pemerintah mengoptimalkan pelayanan dalam membayar pajak.

Fenomena yang penulis dapat dari kutipan berita pikiran-rakyat.com SOREANG, (PR).- Pemilik kendaraan terus bertambah, namun penunggak pajak pun kian banyak. Hal ini diakui Kepala Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah (P3D) Bapenda Provinsi Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek, Ita Fatimah. Ita menyebutkan, masih banyak pemilik kendaraan yang belum melakukan pembayaran pajak kendaraannya. Padahal tahun ini, target [pajak kendaraan bermotor](#) (PKB) di wilayah kerja Samsat Bandung I Rancaekek Rp 187.724.000.000. Namun realisasi PKB hingga Maret 2019 baru tercapai 26,75% atau Rp 50.220.774.300. “Potensi pajak kendaraan hingga Februari 2019 mencapai 523.996 wajib pajak,” kata Ita Saat ini Pemerintah Provinsi Jawa Barat melalui Bapenda Jawa Barat telah meluncurkan berbagai kemudahan layanan pembayaran pajak kendaraan melalui berbagai inovasi, salah satunya melalui aplikasi berbasis daring (*online*) dan gerai modern. Salah satunya yakni melalui aplikasi Sambara. “Kami terus berupaya untuk menekan angka penunggak [pajak kendaraan bermotor](#) ini melalui berbagai kemudahan pembayaran pajak kendaraan

dengan meluncurkan berbagai inovasi layanan pembayaran pajak kendaraan ini,” ungkap Ita di sela-sela Sosialisai Layanan Samsat Jawa Barat Ngabret (J’Bret), di Kecamatan Rancaekek, Kamis 28 Maret 2019

Masih ribuan kendaraan di kota Bandung yang menunggak pajak kendaraan bermotor (PKB), mengingat masih banyak wajib pajak yang tidak membayar pajak, sehingga pihaknya melakukan penyisiran penunggak pajak kendaraan bermotor dengan melakukan berbagai cara untuk mencapai target penerimaan pajak daerah agar terhindar dari potensi kerugian, yaitu dengan memberikan layanan untuk memudahkan masyarakat membayar pajak, diantaranya pelayanan yabf dilakukan oleh kantor samsat kota Bandung yaitu SAMSAT Indut, SAMSAT Drive Thur, SAMSAT keliling, Gerai SAMSAT, SAMSAT Kecamatan, e-SAMSAT dan SAMSAT Online nasional dan yang paling baru SAMSAT Digital. Maka akan membantu dan memudahkan masyarakat untuk mengetahui informasi, pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengurusan lainnya.

Berdasarkan fenomena pada penjelasan diatas, terdapat fenomena rendahnya kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak dalam pembayaran kendaraan bermotor (PKB) sehingga masih banyak wajib pajak yang tidak sadar akan kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor kota Bandung.

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah ditemukan penulis, mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini adalah analisis kepatuhan membayar pajak yang dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak dengan demikian dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut.

1.2.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana analisis kepatuhan membayar pajak yang dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di kota bandung?
2. Bagaimana proses pengelolaan kepatuhan membayar pajak yang dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di kota bandung.?
3. Apa saja hambatan kepatuhan membayar pajak yang dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di kota bandung.?

1.2.2 Tujuan masalah

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui analisis kepatuhan membayar pajak yang dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di kota bandung

2. Untuk mengetahui proses pengolahan kepatuhan membayar pajak yang dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di kota bandung
3. Untuk mengetahui apa saja hambatan kepatuhan membayar pajak yang dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di kota bandung.

1.3 kegunaan hasil penelitian

hasil penelitian tersebut diharapkan dapat berguna sebagai masukan dan bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan yakni antara lain:

1.3.1 Peneliti

hasil penelitian ini sangat berguna untuk menambah wawasan mengenai analisis kepatuhan membayar pajak yang dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di kota bandung.

1.3.2 Bagi pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu dan pengetahuan serta menjadi masukan yang berguna bagi dunia pendidikan khususnya mengenai analisis kepatuhan membayar pajak yang dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di kota bandung.

1.3.3 Bagi Dunia Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi yang berkaitan dengan pendidikan ataupun referensi dan pengetahuan bagi peneliti yang melakukan pengembangan penelitian selanjutnya

1.3.4 Lokasi dan waktu penelitian

Penulis dalam memperoleh data sehubungan dengan masalah yang akan dibahas dalam penyusunan skripsi ini, maka lokasi penelitian ini dilaksanakan di Samsat outlet BTC pasteur jln.Djunjuran No.143.149 sukagalih,kec sukajadi Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40117