

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Pajak merupakan pungutan wajib yang dibayar rakyat kepada negara dan digunakan untuk mendanai kepentingan umum. Manfaat pembayaran pajak tidak dapat dirasakan secara langsung oleh rakyat, karena pajak digunakan untuk kepentingan umum bukan kepentingan pribadi. Pajak merupakan salah satu sumber dana pemerintah untuk pembangunan, baik daerah maupun pusat. Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan dan bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang namun tidak memperoleh imbalan secara langsung dan dimanfaatkan bagi kemakmuran rakyat (Mardiasmo, 2016 : 3).

Pajak memiliki peranan yang penting bagi kehidupan bernegara, khususnya pembangunan. Di Indonesia, lebih dari 80% penerimaan negara berasal dari pajak (Kompas, 2015). Pemerintah menjadikan pajak sebagai salah satu instrumen dalam mengatur perekonomian. Pajak memiliki beberapa fungsi yaitu fungsi anggaran (*budgetair*) sebagai salah satu sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara dan fungsi mengatur (*regulerend*) yaitu sebagai alat untuk mengatur dan menjalankan kebijakan pemerintah. Manfaat pajak diantaranya dapat dilihat dengan adanya berbagai fasilitas seperti fasilitas pendidikan, transportasi, sarana dan prasarana. Dengan demikian, pengelolaan pajak menjadi prioritas bagi suatu negara agar kestabilan sumber penerimaan negara dapat terjamin.

Terdapat beberapa jenis pajak yaitu Pajak berdasarkan lembaga pemungutnya terdiri atas Pajak Pusat dan Pajak Daerah. Pajak Pusat dipungut oleh pemerintah pusat dan dimanfaatkan untuk mendanai rumah tangga negara. Pajak Pusat terdiri atas Pajak Penghasilan (PPH), Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (PPN & PPnBM), Bea Materai, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) (Halim et al., 2018 : 499). Selain itu, terdapat pajak daerah yang meliputi Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, pajak rokok, pajak hotel, dan lain-lain.

Salah satu pajak yang dibayarkan rakyat kepada negara yaitu Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pajak Kendaraan Bermotor yaitu pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. PKB dipungut oleh Badan Pendapatan Daerah melalui Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Telah ditetapkan dalam Undang- Undang No. 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah bahwa 10% hasil Pajak Kendaraan Bermotor digunakan untuk pembangunan dan/atau pemeliharaan jalan, peningkatan moda dan sarana transportasi umum (Anggoro, 2017:118).

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu pajak yang potensial karena jumlah kendaraan bermotor mengalami peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun. Menurut Kasatlantas Polrestabes Surabaya, jumlah kendaraan bermotor mencapai 4,4 juta unit dan didominasi oleh kendaraan roda 2 sejumlah 3,55 juta unit. Kenaikan jumlah kendaraan roda 4 mencapai 4.000 unit per bulan dan sebanyak 12.000 unit per bulan untuk kendaraan roda 2 (Surabaya, 2014).

Saat ini, pemerintah Jawa Timur telah merealisasikan Pergub Jawa Timur No. 55 tahun 2019 mengenai keringanan dan pembebasan sanksi tunggakan pajak kendaraan bermotor atau disebut dengan pemutihan pajak kendaraan bermotor. Hal ini mengisyaratkan bahwa banyak tunggakan pajak kendaraan bermotor akibat kurangnya kepatuhan rakyat dalam membayar pajak. Menurut Kepala Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Jawa Timur, pemutihan dilaksanakan untuk mendongkrak penerimaan piutang PKB sebesar Rp374.000.000.000 dengan 1.911.240 objek kendaraan roda dua serta roda empat di Jawa Timur (Detik, 2019).

Seluruh wilayah di Jawa Timur menyelenggarakan pemutihan pajak kendaraan bermotor, termasuk wilayah Surabaya Selatan, dengan rincian tunggakan pajak kendaraan bermotor sebagai berikut:

Tabel 1.1: Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor tahun 2019

No	Kecamatan	Jumlah	
		Objek	Rp
1	Wonokromo	22.275	4.952.727.700
2	Wonocolo	10.054	2.732.012.650
3	Karangpilang	10.367	2.321.897.100
4	Jambangan	6.226	1.422.149.550
5	Gayungan	7.119	1.700.910.367
6	Dukuh Pakis	7.915	2.433.543.450
7	Wiyung	9.509	2.348.494.500
8	Tenggiling Mejoyo	8.505	2.423.457.200
Total		82.470	20.335.192.517

Sumber : Dinas Pendapatan Daerah Surabaya Selatan

SAMSAT Surabaya Selatan memiliki wilayah kerja yang terbanyak dibandingkan SAMSAT lain di Surabaya, yaitu meliputi 8 wilayah kerja. Oleh karena itu, jumlah wajib pajak dan tunggakan pajak kendaraan bermotor juga cukup banyak. Selain adanya tunggakan pajak kendaraan bermotor, terdapat permasalahan lain yaitu banyaknya calo STNK di SAMSAT Surabaya Selatan dan wajib pajak menggunakan jasa tersebut untuk menyelesaikan permasalahan pajak kendaraan bermotor (News, 2018). Petugas SAMSAT Surabaya Selatan juga kurang memberikan pelayanan terbaik. Pelayanan di SAMSAT Surabaya Selatan tergolong lambat dan beberapa loket sering kosong atau tidak ada petugas yang melayani wajib pajak (Kalimantan, 2019).

Usaha untuk mengoptimalkan penerimaan pajak tidak hanya mengandalkan peran Ditjen Pajak tetapi juga diperlukan peran dari wajib pajak berupa kepatuhan dalam membayar pajak. Kepatuhan pajak yaitu ketika wajib pajak melaksanakan hak dan kewajiban pajaknya dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku (Ilhamsyah et al., 2016). Masalah rendahnya kepatuhan wajib pajak menjadi sangat penting karena ketidakpatuhan perpajakan dapat menimbulkan upaya penghindaran pajak. Kepatuhan wajib pajak harus diberlakukan untuk mencapai efektivitas penerimaan pajak.

Kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan dengan adanya pemutihan pajak kendaraan bermotor. Pemutihan pajak kendaraan bermotor adalah tindakan yang dilakukan oleh pemerintah guna mendorong wajib pajak yang telah lama tidak membayarkannya membayar pajak kendaraan dengan menghapus denda keterlambatan pembayara selama periode itu.

Hal ini bertujuan untuk mendongkrak penerimaan piutang pajak kendaraan bermotor dan meringankan beban wajib pajak. Pemutihan dianggap sebagai kesempatan bagi masyarakat untuk melunasi tunggakan pajak kendaraan bermotor tanpa membayar denda. Hal ini dapat mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Selain pemutihan, kesadaran pajak wajib pajak juga menjadi faktor yang penting. Kesadaran pajak yaitu kesediaan wajib pajak untuk membayar pajak dengan suka rela dan tepat waktu sesuai dengan peraturan undang-undang yang berlaku. Kesadaran pajak terbentuk karena adanya nilai moral, etika, dan rasa tanggung jawab sebagai warga negara yang baik (Marcori, 2018). Sebagian besar masyarakat menganggap pajak sebagai pungutan wajib bukan sebagai peran serta mereka karena tidak menikmati hasil pembayaran pajak secara langsung. Oleh karena itu hanya sedikit yang merasa rela dan bertanggung jawab untuk berpartisipasi dalam pembiayaan negara (Mutia, 2014).

Adanya persepsi negatif masyarakat tentang pajak memerlukan peran petugas untuk mengadakan sosialisasi perpajakan guna memberi pemahaman kepada masyarakat akan pentingnya membayar pajak. Sosialisasi merupakan usaha memberikan pengertian, informasi dan pembinaan kepada masyarakat mengenai perpajakan dan perundang-undangan (Dharma & Suardana, 2014). Di era modern saat ini, terdapat beragam media sosialisasi yaitu melalui media komunikasi, baik media cetak seperti surat kabar dan majalah maupun melalui media elektronik seperti televisi dan iklan sosial media. Kegiatan sosialisasi harus dilakukan secara intensif dan efektif dengan menggunakan metode-metode yang tepat.

Melalui sosialisasi, diharapkan mampu menambah wawasan wajib pajak mengenai perpajakan dan memahami pentingnya pajak bagi negara sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak.

Pelayanan petugas juga mempengaruhi kepatuhan pajak. Pelayanan diartikan sebagai cara petugas membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak. Pemerintah harus melakukan upaya sebagai wujud kepedulian kepada wajib pajak yaitu dengan memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam memaksimalkan penerimaan negara. Dengan terwujudnya pelayanan prima dapat menciptakan kepuasan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Jika mengacu pada pelayanan publik diatas, maka pelayanan prima merupakan pelayanan publik yang mengharuskan petugas pajak menempatkan wajib pajak sebagai pelanggan yang harus diberikan pelayanan yang memuaskan dan berkualitas seperti pelanggan dalam organisasi bisnis (Mutia, 2014). Masyarakat akan membayar pajak dari penghasilan yang diterimanya jika mereka mendapatkan pelayanan publik sebanding dengan pajak yang dibayarkan, adanya perlakuan yang adil dari pemerintah dan proses perpajakan yang jelas.

Program pemutihan pajak kendaraan bermotor, kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, dan pelayanan memiliki pengaruh yang cukup penting terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini didukung oleh penelitian Rahayu & Amirah (2018) yang menyatakan bahwa Program pemutihan pajak kendaraan bermotor dan sosialisasi pajak

berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Cahyadi & Jati (2016) juga menyatakan bahwa kesadaran, sosialisasi, dan pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Namun di sisi lain, hal ini tidak didukung oleh penelitian Chusaeri et al (2017) yang menyatakan bahwa kesadaran dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Handayani & Barus (2016) juga menyatakan bahwa sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh program pemutihan, kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, dan pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari tujuan tersebut dapat diidentifikasi variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen (terikat) dan program pemutihan, kesadaran, sosialisasi, dan pelayanan sebagai variabel independen (bebas). Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan.

Berdasarkan latar belakang diatas, memberikan motivasi untuk dilakukannya penelitian mengenai beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam bentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan)”**

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Pokok permasalahan yang menjadi fokus pada penelitian ini yaitu:

1. Apakah program pemutihan pajak kendaraan bermotor mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah kesadaran wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
3. Apakah sosialisasi pajak yang diberikan kepada wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
4. Apakah pelayanan petugas pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?

## **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh program pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.



#### 1.4 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini yaitu:

1. Bagi Universitas

Untuk menambah dan melengkapi koleksi bacaan ilmiah pada Giri Pustaka UPN “Veteran” Jawa Timur, serta sebagai referensi dan pertimbangan bagi para mahasiswa di masa mendatang dalam melaksanakan penelitian skripsi.

2. Bagi Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan

Membantu pihak-pihak yang bertanggung jawab menangani kurangnya kepatuhan masyarakat di kota Surabaya dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

3. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan akan menambah wawasan dengan mengetahui masalah yang ada didalamnya. Kemudian akan mengambil keputusan yang tepat karena di dalam penelitian ini akan dilihat praktek yang nyata dengan mengembangkan teori-teori yang diperoleh di bangku kuliah.