

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah melakukan penyelenggaraan dan pembangunan nasional secara terarah dan berkesinambungan untuk memberikan kesejahteraan bagi masyarakat. Dimana kegiatan tersebut mendapatkan dana yang salah satunya dihasilkan dari penerimaan pajak sebagai sumber penerimaan negara yang memberikan andil besar dalam kemajuan negara. Pembangunan nasional mencakup berbagai aspek dalam kehidupan masyarakat, dimana pemerintah harus melakukan secara terarah, dan menyeluruh guna meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia.

Salah satu jenis penerimaan pajak adalah pajak kendaraan bermotor yang merupakan bagian dari pajak daerah. Jenis penerimaan pajak ini sangat berpengaruh bagi pendapatan asli daerah karena pajak kendaraan bermotor adalah pajak daerah yang memberikan penerimaan terbesar bagi setiap daerah. Menyadari hal tersebut pemerintah berupaya meningkatkan penerimaan dari sektor pajak daerah tersebut. Sebab dengan tingginya pendapatan dari pajak daerah tersebut maka pembiayaan fasilitas, layanan, dan sarana prasarana daerah akan terlaksana dengan baik sehingga dapat dinikmati oleh masyarakat.

Kesejahteraan, kemajuan, dan kemakmuran masyarakat akan terlaksana dengan baik apabila masyarakat juga berkontribusi kepada negara dalam segala hal termasuk membayar pajak. Namun, tidak semua rakyat Indonesia menyadari

bahwa kesejahteraan yang telah dinikmati adalah kesejahteraan yang salah satunya dibiayai dari penerimaan pajak. Karena, hal itu tercermin bahwa masih banyak rakyat Indonesia yang kurang sadar akan kewajibannya sebagai warga negara yang baik untuk patuh dalam membayar pajak.

Dikutip dari kompas.com:

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menerapkan kebijakan penghapusan sanksi administrasi pajak kendaraan bermotor (PKB) dan bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB). Wakil Kepala Dinas Pelayanan Pajak DKI Jakarta Edi Sumantri menjelaskan kebijakan itu dilaksanakan pada 2 Juli-2 Agustus 2016. “Total tunggakan PKB tahun ini senilai Rp 1,1 triliun. Tunggakan itu berasal dari 450.000 unit mobil dan 3,2 juta sepeda motor. Ia berharap kebijakan ini dapat menggenjot realisasi penerimaan pajak pada tahun 2016. Wajib pajak dapat segera membayarkan pajak mereka, tanpa khawatir terkena denda. Kebijakan tersebut diatur dalam Keputusan Dinas Pelayanan Pajak Nomor 1495 Tahun 2016. Tahun ini, instansinya menargetkan penerimaan PKB sebesar Rp 7,05 triliun. Hingga Juni 2016, realisasi penerimaan PKB mencapai Rp 3,675 triliun.”¹

Dari kutipan berita di atas, menunjukkan bahwa Jakarta sebagai daerah dengan jumlah kendaraan bermotor yang cukup banyak, dan sebagai kota metropolitan, juga sebagai kota yang potensial sebagai pusat perekonomian di Indonesia tetapi, kenyataannya terdapat Wajib Pajak yang kurang patuh akan kewajiban membayar pajaknya.

Tabel I.1
Data Realisasi Pajak Daerah DKI Jakarta
Per 21 Desember 2016 (Rp Triliun) ²

Jenis Pajak	Target	Realisasi
1. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	7,05	6,94
2. Pajak BBNKB	4,8	4,87
3. Pajak BBKB	1,05	1,083

¹ Kurnia Sari Azizah.

”<http://megapolitan.kompas.com/read/2016/07/13/21495231/tunggakan.pajak.kendaraan.bermotor.di.jakarta.capai.rp.1.1.triliun>” diakses pada tanggal 17 Februari 2017

² Puput Ady Sukarno. “<http://finansial.bisnis.com/read/20161226/10/615097/penerimaan-pajak-dki-kemungkinan-hanya-capai-96>”. diakses pada tanggal 17 Februari 2017

4. Pajak Air Tanah	0,100	0,104
5. Pajak Hotel	1,60	1,489
6. Pajak Restoran	2,6	2,450
7. Pajak Hiburan	0,75	0,734
8. Pajak Reklame	1,15	0,841
9. Pajak Penerangan Jalan (PPJ)	0,775	0,714
10. Pajak Parkir	0,500	0,463
11. Pajak BPHTB	5,1	3,74
12. Pajak Rokok	0,525	0,531
13. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)	7,10	6,9
TOTAL	33,1	30,8

Dari data di atas, menunjukkan masih rendahnya kesadaran wajib pajak untuk patuh memenuhi pembayaran pajaknya karena beberapa jenis pajak tersebut realisasinya masih belum mencapai target yang diinginkan. Pajak kendaraan bermotor juga masih belum mencapai target karena hanya terealisasi 6,94 triliun dari target 7,05 triliun. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak masih rendah meskipun telah dilakukan adanya kebijakan tersebut.

Kepatuhan Wajib Pajak adalah dimana saat masyarakat melakukan kewajibannya sebagai wajib pajak dengan baik. Semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak maka penerimaan pajak semakin meningkat, demikian pula sebaliknya, karena kepatuhan Wajib Pajak adalah faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak dapat dilihat dari fenomena yang terjadi saat ini. Pertama masyarakat tidak taat pada UU perpajakan yang dikutip dari klinikpajak.co.id:

Tax compliance hingga saat ini masih tergolong rendah. Tercatat, hingga saat ini *tax ratio* Indonesia hanya mencapai kurang 12 persen, lebih rendah dibandingkan negara tetangga seperti Singapura dan Malaysia. Menurut Direktur Jenderal Pajak Ken Dwijugiastadi, alasan dari

rendahnya kesadaran masyarakat untuk patuh dalam membayar pajak karena, masyarakat tidak taat pada UU perpajakan.³

Undang-undang perpajakan dibuat seharusnya sebagai peraturan untuk mencegah masyarakat melakukan pelanggaran. Namun, saat ini banyak masyarakat terkadang menganggap sebagai peraturan tertulis saja, karena pemerintah kurang memberikan efek jera bagi masyarakat ketika masyarakat tidak taat pada undang-undang tersebut. Hal, itulah yang menyebabkan masih banyak masyarakat yang kurang taat pada peraturan.

Faktor kedua yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kurangnya tingkat kepercayaan masyarakat Indonesia kepada petugas pajak yang dikutip dari finance.detik.com:

Ketua Komite Pengawas Perpajakan, Kementerian Keuangan (Kemenkeu), Daeng Nazier mengungkapkan Indonesia kepatuhan pajaknya secara formal hanya 56%. Kurangnya tingkat kepercayaan masyarakat Indonesia pada petugas pajak, jadi salah satu penyebab rendahnya kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak. Untuk mengatasi rendahnya kepercayaan masyarakat atas petugas pajak, perlu lembaga pengawas pajak yang kompeten dan kuat.⁴

Dari kutipan berita di atas, menunjukkan bahwa faktor kepercayaan adalah hal yang sangat penting dimanapun kita berada baik saat bekerja dengan jabatan apa yang sedang dijalankan. Karena, pada dasarnya kepercayaan adalah hal yang sulit didapatkan dari seseorang. Kepercayaan memberikan kenyamanan bagi siapapun sehingga seseorang tidak takut akan adanya penyelewengan. Begitu pula dengan pajak, di Indonesia terdapat kasus penyelundupan pajak yang dilakukan

³<http://www.klinikpajak.co.id/berita+detail/?id=berita+pajak+-+7+alasan+rendahnya+kesadaran+masyarakat+bayar+pajak>". Diakses pada tanggal 17 Feb 2017

⁴ Muhammad Idris, <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/3149073/masyarakat-mau-isi-spt-tingkat-kepatuhan-bayar%20pajak-ri-56> diakses pada tanggal 03 Maret 2017

pegawai pajak yang merugikan. Hal tersebut, yang membuat masyarakat kurang patuh untuk memenuhi kewajiban pajaknya.

Faktor ketiga yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kurangnya sosialisasi yang diberikan Direktorat Jendral Pajak kepada Wajib Pajak yang dikutip dari liputan6.com:

Direktur Jenderal Pajak Sigit Priadi Pramudito mengatakan, jika dibandingkan dengan negara tetangga seperti Malaysia dan Singapura, *tax ratio* Indonesia masih cukup rendah. "*Tax ratio* ukuran kepatuhan kita sebagai wajib pajak baru 11 persen, di bawah negara lain, seperti Malaysia dan Singapura," Sigit menyebut, *tax ratio* Malaysia sudah mencapai 16 persen, sementara Singapura sudah mencapai 18 persen. "Artinya kepatuhannya rendah," tuturnya. Dia mengaku, rendahnya penerimaan pajak tak terlepas dari kesalahan DJP dalam hal sosialisasi. "DJP juga kurang memberikan sosialisasi, pembalajaran, bahkan hubungan DJP dan WP saya lihat kurang baik."⁵

Dari kutipan berita diatas, menunjukkan bahwa peran pemerintah dalam memberikan sosialisasi sangat penting dalam hal penerimaan pajak, disebabkan ada masyarakat Indonesia yang kurang mengetahui mengenai perpajakan, baik dalam segi perhitungannya, pengisian SPT-nya, ataupun pelaporannya. Hal tersebut, yang menyebabkan masyarakat kesulitan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sehingga membuat Wajib Pajak kurang patuh.

Faktor keempat yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah rendahnya kualitas layanan kepada Wajib Pajak yang dikutip dari kupastuntas.co:

Upaya untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak akan percuma jika tak dibarengi dengan pelayanan yang baik. Faktanya, pembayaran pajak, khususnya Samsat Bandar Lampung, masih saja dikeluhkan masyarakat. Mirisnya, di tempat ini masih belum 100 persen bersih dari pungli. Sejauh ini, sejumlah masyarakat masih mengeluhkan lamanya mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Bandar Lampung. Bahkan setiap wajib pajak dipaksa menunggu berjam-

⁵ Achmad Dwi Afriyadi <http://m.liputan6.com/bisnis/read/2345505/kepatuhan-pajak-indonesia-masih-rendah> diakses pada tanggal 03 Maret 2017

jam. Menurut Arsalan, “Kalau bayar pajak saja sulit bagaimana masyarakat patuh membayarnya. Ini akan membuat PAD (penerimaan negara) berkurang jauh. Harusnya lebih dipermudah. Teknisnya, ya bagaimana pemerintah daerah membuatnya”.⁶

Dari kutipan berita di atas, menunjukkan bahwa kualitas layanan yang seharusnya sudah dinikmati masyarakat dengan pelayanan yang segera dan memuaskan kenyataannya masih berlangsung lama dan sulit. Hal tersebut yang menyebabkan wajib pajak kurang patuh untuk membayar pajaknya.

Faktor kelima yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sanksi pajak yang kurang tegas yang dikutip dari www.pajak.go.id:

“Rendahnya pengawasan dan sanksi atau denda yang dikenakan terhadap Wajib Pajak yang tidak patuh juga bisa menjadi salah satu faktor yang diperhatikan”⁷

Dari kutipan berita di atas, seharusnya sanksi dibuat dengan tegas. Namun, apabila penerapan dan pengawan sanksi pajak kendaraan bermotor yang kurang tegas menyebabkan masyarakat menjadi kurang patuh .

Untuk membuat Wajib Pajak patuh dalam membayar pajaknya selalu diupayakan oleh pemerintah dengan berbagai cara dapat dilihat dari berita yang dikutip dari bapenda.jabarprov.go.id:

“Masih tingginya angka kendaraan yang tidak melakukan daftar ulang di Provinsi Jawa Barat, memberikan gambaran masih rendahnya tingkat kesadaran para pemilik kendaraan untuk mendaftarkan kepemilikan kendaraan bermotornya. Pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan salah satu primadona dalam membiayai pembangunan daerah provinsi. Maka dari itu, penerimaan dari sektor PKB perlu adanya pengoptimalan melalui upaya intensifikasi maupun dari berbagai upaya yang mampu meningkatkan jumlah pendapatan dari sektor ini, salah satunya adalah

⁶ Iip Kurniawan, “lampung-proses-lama-dan-masih-terjadi-pungli/<https://kupastuntas.co/kota-bandar-lampung/2016-05/warga-keluhkan-pelayanan-samsat-bandar-lampung-proses-lama-dan-masih-terjadi-pungli/>”. diakses pada tanggal 17 Februari 2017.

⁷ Aidin Fathur Rahman, “<http://www.pajak.go.id/content/article/npwp-valid-date-thru>”. diakses pada tanggal 03 Maret 2017

dengan menekan seminimal mungkin tunggakan pajak kendaraan bermotor. Namun apabila dengan operasi/razia kendaraan gabungan baik dalam skala besar maupun kecil dirasakan kurang atau bahkan tidak memberikan efek jera kepada para pengutang pajak, maka perlu cara lain untuk mengatasinya. Mulai dari penegasan dan penegakan sanksi, perbaikan sistem administrasi, layanan jemput bola, penagihan langsung dan sebagainya.”⁸

Dari kutipan berita di atas, bahwa kualitas layanan dan sanksi perpajakan merupakan faktor penting yang diupayakan pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Hal itu dilakukan untuk meningkatkan penerimaan pajak.

Kualitas layanan yang baik diberikan aparat pajak akan membuat masyarakat patuh untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan kualitas layanan yang baik Wajib Pajak mudah untuk membayar pajak sehingga kepatuhan wajib pajak dapat tercipta, demikian pula sebaliknya. Sanksi yang tegas membuat Wajib Pajak berfikir akan menjadi rugi apabila melanggar kewajiban perpajakannya, sehingga mereka menjadi patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dan hasil dari kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor akan berdampak pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor tidak lagi menunggak dalam memenuhi kewajiban yang nantinya akan meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disusun diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak, antara lain:

1. Masyarakat tidak taat pada UU perpajakan.

⁸Bapenda Provinsi Jawa Barat. “<http://bapenda.jabarprov.go.id/2015/08/07/membangun-kesadaran-membayar-pajak-kendaraan-bermotor/>”. diakses pada tanggal 17 Februari 2017

2. Kurangnya tingkat kepercayaan masyarakat Indonesia kepada petugas pajak.
3. Kurangnya sosialisasi yang diberikan Direktorat Jendral Pajak kepada Wajib Pajak.
4. Rendahnya kualitas layanan kepada Wajib Pajak.
5. Sanksi perpajakan yang kurang tegas.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan dari pembahasan tentang identifikasi masalah diatas, peneliti membatasi masalah terhadap kepatuhan wajib pajak yang diukur dengan indikator kepatuhan formal yaitu Wajib Pajak yang memenuhi ketentuan penyampaian SPT sebelum batas waktu dan indikator kepatuhan material yaitu Wajib Pajak yang mengisi dengan jujur, baik, dan benar SPT tersebut sesuai dengan ketentuan. Sedangkan kualitas layanan dengan indikator bukti langsung (fasilitas fisik, perlengkapan, jumlah petugas pemberi layanan, sarana komunikasi), indikator keandalan (pemberian layanan yang segera dan memuaskan), indikator daya tanggap (kemauan untuk membantu pelanggan, memberikan layanan yang cepat), indikator jaminan (pengetahuan yang memadai dalam memberi layanan, kesopanan petugas pemberi layanan, kejujuran petugas memberi layanan), dan indikator empati (memahami kebutuhan pelanggan). Sanksi perpajakan dengan indikator sanksi administrasi berupa denda, bunga, dan kenaikan serta indikator sanksi pidana berupa denda pidana, pidana kurungan, dan pidana penjara.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan dari pembahasan tentang pembatasan masalah hal-hal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, maka dari itu permasalahan yang diambil diatas dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh kualitas layanan terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Adakah pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Adakah pengaruh kualitas layanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak?

E. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka kegunaan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai wahana menambah ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang perpajakan. Penelitian ini juga sebagai informasi ilmu pengetahuan dan bahan kajian bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian selanjutnya serta memberikan sumbangan pikiran bagi lembaga dimana tempat Penulis menimba ilmu.

2. Kegunaan Praktis

Dilakukannya penelitian ini diharapkan penelitian ini berguna untuk:

- a. Bagi peneliti, menambah wawasan peneliti terutama tentang masalah kualitas layanan, sanksi perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak.

- b. Bagi mahasiswa, Pendidikan Akuntansi pada khususnya dan seluruh civitas akademika Universitas Negeri Jakarta pada umumnya, sebagai bahan masukan, bahan wawasan, serta bahan kajian tentang kualitas layanan, sanksi perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak.
- c. Bagi Dinas Pelayanan Pajak (DPP) dan Kantor Samsat, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai persepsi Wajib Pajak tentang kualitas layanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan kepercayaan Wajib Pajak terhadap fiskus dan efek sanksi perpajakan dalam upaya peningkatan penerimaan pajak dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor.