

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara yang berkembang memerlukan infrastruktur untuk menunjang perkembangan perekonomian negara tersebut. Seperti Indonesia, kita melihat gencarnya pembangunan infrastruktur di berbagai daerah. Dengan adanya pembangunan infrastruktur seperti jalan raya, jalan tol, jembatan, gedung sekolah, bandara, pelabuhan, taman kota, puskesmas, dan kantor-kantor pelayanan publik lainnya. Akan meningkatkan kesejahteraan rakyat yang merupakan tujuan utama pemerintah dalam perkembangan perekonomian. Dalam pembangunan infrastruktur tersebut tentu sangat memerlukan biaya. Biaya-biaya tersebut dapat diperoleh dari berbagai sumber, salah satu biaya tersebut berasal dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN). Sumber penerimaan APBN terbesar adalah pajak. Menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) pajak merupakan sumbangan wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan bersifat memaksa berdasarkan undang-undang yang berlaku, tidak memberikan imbalan secara langsung dapat digunakan untuk keperluan negara serta memberikan kemakmuran rakyat (Lasmana, 2017).

Demikian juga halnya dengan daerah, sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah, suatu daerah berwenang mengurus rumah tangganya sendiri. Menurut dispenda.kepriprov.go.id, Provinsi Kepulauan Riau yang selanjutnya disebut Provinsi Kepri menerapkan urusan

pemerintahan daerah dengan memegang tiga konsep yaitu desentralisasi, memberikan urusan pemerintah pusat kepada pemerintahan daerah berdasarkan asas Otonomi. Dekonsentrasi menerapkan pelimpahan wewenang dari Pemerintah kepada Gubernur sebagai Wakil Pemerintah atau kepada instansi vertikal di wilayah tertentu. dan tugas pembantuan, penugasan dari pemerintah kepada daerah atau desa dari pemerintah provinsi kepada kabupaten kota kepada desa untuk melakukan tugas tertentu. Konsep ketiga tersebut mengharapkan pemerintahan daerah untuk melaksanakan urusan rumah tangga daerahnya secara mandiri, jadi pengelolaan fiskal pemerintahan pusat menjadi tanggung jawab daerah sepenuhnya tanpa adanya campur tangan pemerintah pusat.

Dalam penelitian (Kusuma & Asis, 2017). Salah satu sumber penghasilan pajak daerah yaitu Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menjadi salah satu penerimaan pajak yang dapat mempengaruhi tingginya pendapatan daerah. Oleh karena itu, penerimaan PKB perlu dioptimalisasikan, kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah ujung tombak pendapatan daerah melalui pajak kendaraan bermotor yang dilakukan dengan berbagai upaya agar mampu meningkatkan jumlah pendapatan daerah dari sektor ini.

Dalam memaksimalkan penerimaan di sektor pajak, pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak membuat inovasi untuk mengoptimalkan penerimaan di sektor ini. Menurut ketentuan UU No. 28 Tahun 2009 tentang pajak Daerah dan Retribusi Daerah menerapkan salah satu langkah yang diambil pemerintah untuk melakukan reformasi dibidang perpajakan ialah *self assessment System* (Darwin, 2010), wajib pajak diberi kepercayaan penuh oleh pemerintah agar menghitung,

menyetor dan melaporkan sendiri kewajiban pajaknya, sehingga melalui sistem administrasi perpajakan ini bisa dilaksanakan dengan teratur dan mudah dipahami oleh masyarakat. Jadi, peran wajib pajak sangat dibutuhkan dalam pemanfaatan sistem ini. Hal meletakkan tanggung jawab yang lebih besar kepada wajib pajak untuk melaksanakan kepercayaan tersebut dengan sebaik-baiknya. Kepercayaan dan tanggung jawab penuh juga diberikan kepada Direktur Jenderal pajak untuk mengelola dengan baik hasil pajak yang dilaporkan langsung oleh wajib pajak. Dengan kemauan wajib pajak untuk membayar pajak terus meningkat, akan berdampak pada terealisasinya pembangunan yang merata di setiap daerah.

Hingga saat ini peran masyarakat untuk memenuhi kewajiban pajak masih sangat rendah, hal ini Mungkin kurangnya sosialisasi pemerintahan daerah yang menyebabkan kurangnya minat bayar masyarakat dalam membayar pajak. Adapun besarnya penerimaan PKB di Kantor Bersama SAMSAT Kota Batam kelihatan meningkat, itu disebabkan jumlah kendaraan bermotor yang selama empat tahun terakhir dari tahun 2014-2017 terus meningkat.

Dapat dilihat juga bahwa wajib pajak mengalami Fluktuasi dari tahun 2014-2017. Hal ini terlihat dari fenomena pelaksanaan kewajiban perpajakan pada tahun 2014 sebanyak 43.845 naik secara signifikan sebanyak 547.069 pada tahun 2015, dan kemudian turun sebanyak 529.150 pada tahun 2016 dan naik secara signifikan lagi sebanyak 846.675 pada tahun 2017. Untuk lebih jelasnya dilihat pada Tabel 1.1 di bawah ini.

Tabel 1.1 Wajib Pajak Melaksanakan Kewajibanya
Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang telah melaksanakan kewajiban
perpajakannya pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Batam Tahun 2014-
2017

Tahun	Jenis Kendaraan					Jumlah
	Kendaraan Khusus	Sedan Jeep Wagon	Micro Bus Bus	Pickup Truck	Sepeda Motor	
2014	9	8.313	182	1.694	33.647	43.845
2015	125	92.494	1.358	20.850	432.242	547.067
2016	143	93.355	1.323	20.101	414.228	529.150
2017	164	97.432	1.357	410.349	339.382	846.675

Sumber: Kantor Bersama SAMSAT Kota Batam 2018

Kepatuhan wajib pajak merupakan pelaksanaan hak dalam perpajakan dengan pembayaran pajak tepat waktu tanpa adanya unsur pemaksaan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan undang-undang peraturan perpajakan melainkan melalui kesadaran wajib pajak sendiri untuk datang dan melaksanakan kewajiban perpajakan. Apabila terjadinya penurunan kepatuhan wajib pajak maka pendapatan daerah disektor ini pun akan menurun dan itu merupakan sebuah ancaman yang serius, maka kendalanya harus diperhatikan oleh pemerintah daerah untuk meningkatkan kembali minat wajib pajak agar melaksanakan kewajibannya agar pendapatan daerah disektor ini meningkat. Mungkin dengan upaya pemberian penghapusan pajak atau keringanan lainnya. Dapat dilihat dari tahun 2016 jumlah realisasi penerimaan wajib pajak kendaraan bermotor 15.751.964.467 turun signifikan menjadi 1.099.777.778 dan denda wajib pajak nya cukup besar berarti masih banyak wajib

pajak yang belum menjalani kewajiban pajaknya. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada tabel 1.2 dibawah ini.

Tabel 1.2 Realisasi Penerimaan Pajak
Realisasi Penerimaan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kota Batam pada Kantor
SAMSAT Batam Center
Periode 2014-2017

Tahun	Jumlah WP PKB	Denda WP PKB
2014	364.445.990	364.445.990
2015	1.018.037.750	22.428.050
2016	15.751.964.467	672.627.400
2017	1.099.777.778	556.666.100

Sumber: dispenda.kepriprov.go.id tahun 2018

Dalam menggali penerimaan negara dari sektor perpajakan dibutuhkan upaya-upaya nyata, serta diimplementasikan dalam bentuk kebijakan pemerintah. Seperti *intensifikasi* ataupun *ekstensifikasi* perpajakan. Untuk intensifikasi pajak bisa berupa peningkatan jumlah Wajib Pajak (WP) ataupun peningkatan penerimaan pajak itu sendiri dan untuk upaya *ekstensifikasi* dapat berupa perluasan objek pajak yang selama ini belum tergarap. Dalam mengejar penerimaan pajak, perlu didukung oleh situasi sosial, ekonomi dan politik yang stabil, sehingga masyarakat juga bisa dengan sukarela membayar pajaknya. Pemerintah juga diharapkan dapat mempertimbangkan kembali kebijakan perpajakan yang bisa menarik minat masyarakat menjadi wajib pajak. Melalui kebijakan ini diharapkan bisa meningkatkan subyek pajak seperti kembalinya dana-dana yang berada di luar negeri, sedangkan obyek pajak bisa berupa penambahan jumlah wajib pajak (Ragimun, 2013). Menurut Herry Susanto (www.pajak.go.id) pemikiran masyarakat perlu dirubah salah satunya ialah

menghilangkan prasangka buruk menjadi prasangka baik oleh masyarakat kepada petugas pajak. Dalam pemberian pelayanan para petugas dapat memberikan arahan kepada wajib pajak dengan meningkatkan pelayanannya seperti keramahan dan juga dalam pemberian pelayanan juga harus dikembangkan agar mendapatkan kemudahan dalam membayar wajib pajak. Banyak penelitian yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan penelitian dan objek yang berbeda-beda.

Selain dari segi kualitas pelayanan, pengembangan SAMSAT *Corner* juga sangat diperlukan untuk menarik perhatian wajib pajak. Program SAMSAT *Corner* merupakan salah satu inovasi yang baik untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, yang dalam eksposenya bertujuan untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam bentuk pelayanan yang mudah, cepat, tepat dan murah. Masyarakat tidak usah repot-repot datang ke kantor SAMSAT pusat cukup datang ke SAMSAT *Corner* yang berada di *Mall* atau pasar moderen, hanya dalam hitungan menit urusan yang sebelumnya harus diselesaikan sampai berjam-jam bisa selesai dengan lancar (Pahmi, 2015). SAMSAT *Corner* merupakan semangat reformasi birokrasi yang mencoba mengakomodir tuntutan dari masyarakat pemilik kendaraan, hal ini sangat membantu dengan kondisi yang saat ini masih banyaknya calo atau perantara yang menawarkan jasa pengurusan setiap masuk kedalam SAMSAT dan juga birokrasi yang berbelit-belit sudah menghantui wajib pajak. Untuk itu diperlukan adanya pembuktian dari SAMSAT dalam proses pembayaran pajak yang mudah, murah dan transparan yaitu melalui SAMSAT *corner*. Pemerintah daerah juga bisa memberikan inovasi baru pelayanan publik

yang diberikan oleh Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kepulauan Riau berkeja sama dengan Polda kepri khususnya pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) atau pengesahan STNK satu tahun. SAMSAT *corner* ini hanya melayani perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) khususnya untuk jangka satu tahun, baik untuk kendaraan roda dua maupun roda empat (rtmc.poldakepri.com). Program ini mampu meningkatkan antusias wajib pajak. Tidak begitu saja wajib pajak sendiri bisa menikmati suasa *mall* dan fasilitas *mall* serta juga bisa membayar di hari libur dimana hal ini sangat membantu bagi mereka yang kurang memiliki waktu sehingga mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Semakin banyaknya peningkatan wajib pajak baru akan menjadi ujung tombak pendapatan (APBD) di suatu daerah akan maksimal dan pembangunan nasional akan merata agar terciptanya kemakmuran rakyat.

Selain itu untuk mencegah tidak mentaati dan mendorong wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya maka haruslah diberlakukan sanksi yang tegas dalam rangka untuk memajukan keadilan dan efektivitas sistem pajak. Sanksi perpajakan merupakan suatu jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan ditaati atau dipatuhi oleh lapisan masyarakat yang termasuk kriteria wajib pajak. Dalam yuridis pajak mengandung unsur paksaan jika kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan maka ada konsekuensi hukum yang bisa terjadi yaitu berupa sanksi-sanksi pajak, sanksi administrasi dan sanksi pidana untuk mengontrol kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pelimpahan pembayaran denda yang mungkin dapat merugikan wajib pajak sendiri dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena

wajib pajak merasa dirugikan dengan adanya denda maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dari latar belakang yang telah diuraikan dan hasil penelitian berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Program SAMSAT Corner dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam”**.

1.2 Indetifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka dapat di indentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Rendahnya minat wajib pajak dalam membayar pajak disebabkan ketidaktahuan guna pajak tersebut sebagai pembangun infrastruktur yang dinikmati oleh wajib pajak tersebut.
2. Kesadaran kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sangat rendah.
3. Wajib pajak merasa dalam pembayaran pajak sistematik sangat susah, tidak punya waktu karena waktunya terbenturnya dengan jam kerja.
4. Pajak merupakan iuran yang memaksa, akibat pemaksaan tersebut wajib pajak sering menghindar dan tidak patuh membayar pajak kurangnya ketegasan dalam memberi sanksi pajak.

1.3 Batasan Masalah

Mengingat keterbatasan waktu yang ada dalam pembuatan penelitian ini maka penulis membatasi masalah hanya pada Kualitas Pelayanan Pajak, program

SAMSAT *corner* dan Sanksi Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua di Kota Batam, data yang digunakan adalah tahun 2017 untuk menentukan sampel dan kuisioner yang dibagikan pada tahun 2018.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, hal yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam?
2. Apakah program SAMSAT *corner* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam?
3. Apakah Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kota Batam?
4. Apakah Kualitas Pelayanan Pajak, Program SAMSAT *Corner* dan Sanksi Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam?

1.5 Tujuan Penulisan

Berkaitan dengan masalah yang telah dijelaskan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.

2. Untuk mengetahui Pengaruh Program SAMSAT *Corner* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.
4. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Program SAMSAT *Corner* dan Sanksi Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam?

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian dimaksudkan membawa manfaat untuk berbagai pihak antara lain:

1.6.1 Kegunaan teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan bisa menambah pengetahuan mengenai perpajakan daerah khususnya masalah tentang Kualitas Pelayanan Pajak, program SAMSAT *corner* dan sanksi pajak serta pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.

1.6.2 Kegunaan Praktis

Bagi pemerintahan daerah memberikan informasi dan referensi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak terutama dalam kaitanya dengan kualitas pelayanan, program SAMSAT *corner* dan sanksi pajak sudah berjalan dengan baik dan dapat membuat inovasi baru dalam peningkatan wajib pajak.

1. Bagi penulis

- a. Untuk menambah wawasan tentang pajak dan teori pajak yang bisa diterapkan dan dipraktekan dalam lingkungan pekerjaan dan kehidupan dalam bermasyarakat.
 - b. Bagi peneliti selanjutnya dapat mempertimbangkan kelebihan dan kekurangan yang ditemukan dalam penelitian ini , apabila meneliti lebih lanjut lagi.
2. Bagi universitas putra batam
- a. Agar menjadi sumber dan referensi bagi peneliti berikutnya untuk mengembangkanya lebih baik.