

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pembangunan di suatu daerah dimaksudkan untuk membangun masyarakat seutuhnya, untuk itu diharapkan pembangunan tersebut tidak hanya mengejar kemajuan daerah saja, akan tetapi mencakup keseluruhan aspek kehidupan masyarakat yang dapat berjalan serasi dan seimbang di segala bidang. Pembangunan nasional dan pembangunan daerah sesungguhnya menjadi tanggung jawab warga negara dan masyarakatnya. Kaitannya dengan pembangunan daerah dalam rangka otonomi daerah, pendapatan daerah menjadi sangat penting karena dapat meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat. Dengan pembangunan daerah yang serasi dan terpadu disertai perencanaan pembangunan yang baik, efisien dan efektif maka akan tercipta kemandirian daerah dan kemajuan yang merata di seluruh wilayah Indonesia, (*Rusydi dan Fathoni, 2011*)

Pelaksanaan pembangunan di daerah sangat tergantung dari pendapatan asli daerah (PAD) serta pengelolaan daerah itu sendiri. Hadirnya Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah membawa perubahan yang begitu besar bagi pelaksanaan pembangunan daerah. Secara tegas undang-undang ini memberikan kewenangan kepada daerah untuk mengatur dan mengurus kepentingan

masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat atau dengan kata lain daerah berdasarkan Undang-undang Nomor 12 tahun 2008 telah diberikan otonomi.

Upaya pemerintah untuk membangun harus ditingkatkan dengan melakukan pembinaan dan pengarahan kepada segenap masyarakat sehingga dapat terwujud tujuan dari pembangunan itu sendiri, disamping peran serta masyarakat untuk mendukung kelancaran proses pembangunan. Untuk melaksanakan pembangunan yang berkesinambungan maka daerah atau kota lebih dituntut untuk dapat menggali seoptimal mungkin sumber-sumber keuangannya, seperti pajak, retribusi atau pungutan yang merupakan sumber-sumber Pendapatan Asli Daerah, sebagaimana yang dimaksud dalam Undang-undang Nomor 32 tahun 2004.

Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan indikator penting untuk menilai tingkat kemandirian pemerintah daerah di bidang keuangan. Semakin tinggi peran PAD dalam anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD), mencerminkan keberhasilan usaha atau tingkat kemampuan daerah dalam pembiayaan dan penyelenggaraan pembangunan serta pemerintahan. Dengan meningkatnya PAD akan mengurangi ketergantungan pemerintah daerah terhadap subsidi atau bantuan dari pemerintah pusat. PAD berasal dari beberapa sumber yaitu pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain – lain PAD yang sah.

Pajak daerah merupakan sumber pendapatan yang penting guna membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah. Menurut pasal 2 UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak dan retribusi daerah, disebutkan bahwa jenis pajak propinsi terdiri dari 5 (lima) jenis pajak, antara lain : pajak kendaraan bermotor, Bea Balik Nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan, serta pajak rokok.

Dari berbagai jenis pajak daerah diatas, pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan salah satu primadona dalam membiayai pembangunan pembangunan daerah propinsi. Maka dari itu penerimaan dari sektor PKB perlu adanya pengoptimalan melalui berbagai upaya yang mampu meningkatkan jumlah pendapatan dari sektor ini, salah satunya adalah dengan cara meningkatkan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor melalui pemberian kualitas pelayanan prima. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan akan berdampak pada peningkatan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor sehingga diharapkan berdampak pada kepatuhan wajib pajak dan membayar atau melunasi kewajiban perpajakan kendaraannya. (*Rusydi dan Fathoni, 2011 : 45*).

Menurut Nurmantu (2003:148), kepatuhan Wajib Pajak didefinisikan sebagai “suatu keadaan dimana Wajib Pajak dapat memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya”. Terdapat dua macam kepatuhan yakni : kepatuhan formal dan kepatuhan material. Sedangkan Menurut Djoko Slamet Surjoputro dan Junaedi Eko Widodo (2004:41-45), pada hakikatnya kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh

kondisi sistem pelayanan (*tax services*) dan sistem penegakan hukum (*tax enforcement*). Langkah-langkah perbaikan pelayanan dan penegakan hukum diharapkan dapat mendorong meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak. Pelayanan (*tax service*) yang prima akan mendorong Wajib Pajak untuk secara sukarela memenuhi seluruh kewajiban perpajakannya. Disisi lain, penegakan hukum (*tax enforcement*) yang berwibawa akan membuat Wajib Pajak berpikir bahwa mereka akan mendapat sanksi yang berat jika pajak yang tidak mereka laporkan terdeteksi oleh sistem informasi dan administrasi perpajakan serta kemampuan untuk *crosschecking* informasi dengan instansi lain.

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *self assessment* di mana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan kewajibannya.

Sistem ini mengandung pengertian bahwa wajib pajak mempunyai kewajiban untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan surat pemberitahuan (SPT) secara benar, lengkap dan tepat waktu. Disamping itu, adanya kemudahan kredit dari suatu persekutuan dagang atas kepemilikan kendaraan bermotor juga mempengaruhi masyarakat untuk memiliki kendaraan bermotor. Dengan demikian beban

pajak yang akan ditanggung oleh pemilik kendaraan bermotor tersebut semakin besar dan akan memberikan kontribusi yang besar pula bagi penerimaan kas daerah (Margono: 2006).

Sistem pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor yaitu dengan mengaitkan pada pendaftaran STNK, pengesahan STNK, serta perpanjangan STNK, termasuk pungutan lainnya seperti asuransi Jasa Raharja dan pungutan parkir berlangganan yang diberlakukan pada 1 Januari 2012. Sistem pemungutan ini dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap).

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (disingkat Samsat), atau dalam Bahasa Inggris *One Roof System*, adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Contoh dari samsat adalah dalam pengurusan dokumen kendaraan bermotor.

Dikutip dari Edy Haryanto dimana Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui berbagai media massa. Begitupula yang terjadi di Samsat Kota Gorontalo dimana masih terdapat keluhan masyarakat tentang dalam hal sulitnya pengurusan perpanjangan STNK maupun harga yang harus dibayarkan di mana terdapat pungutan – pungutan yang berakibat melonjaknya harga yang harus dibayar oleh masyarakat.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul penelitian yaitu “ Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Gorontalo”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang di ungkapkan diatas maka identifikasi masalah pada penelitian ini adalah masih terdapat beberapa keluhan masyarakat dalam hal pelayanan yang mereka terima dalam membayar pajak.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Gorontalo?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Sehubungan dengan rumusan masalah di atas, dapat ditetapkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Gorontalo.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan, antara lain:

#### **1.4.1 Manfaat teoritis**

Penelitian ini bisa dijadikan referensi dalam ilmu pengetahuan, khususnya dibidang akuntansi perpajakan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

#### **1.4.2 Manfaat praktis**

Adapun manfaat praktis dari hasil penelitian ini, bagi Samsat kota Gorontalo, dapat dijadikan sebagai masukan dan informasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan agar wajib pajak kendaraan bermotor patuh dan membayar kewajiban perpajakannya tepat waktu.