

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan negara membutuhkan dana yang sangat besar. Dana yang diperlukan tersebut semakin meningkat seiring dengan peningkatan pembangunan itu sendiri, oleh karena itu pemerintah Indonesia berupaya meningkatkan sumber penerimaan negara dari sektor internal. Salah satu sumber penerimaan negara sektor internal adalah pajak. Pajak merupakan sumber penerimaan utama negara yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan umum dan pembangunan nasional (Isyatir 2015).

Pengenaan pajak di Indonesia dapat dikelompokkan menjadi dua bagian, yaitu: Pajak Negara dan Pajak Daerah (Mardiasmo, 2013:11). Pajak Negara yang sampai saat ini berlaku adalah: Pajak Penghasilan (PPH), Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPN & PPnBM), Bea Materai. Sedangkan Pajak Daerah dibagi menjadi 2 bagian, yaitu: Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota.

Pajak daerah merupakan sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah. Menurut pasal 2 UU Nomor 28 2009 tentang pajak dan retribusi daerah, disebutkan bahwa jenis pajak provinsi terdiri dari lima jenis pajak, antara lain : pajak kendaraan bermotor, bea balik kendaraan bermotor, pajak bahan kendaraan bermotor, pajak air permukaan, serta pajak rokok. Dari berbagai jenis pajak daerah, pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan salah satu primadona dalam membiayai pembangunan Kota Gorontalo. Sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor memerlukan dukungan dan partisipasi masyarakat dalam bentuk kepatuhan untuk membayar pajak.

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang

diharapkan dalam pemenuhannya diberikan secara suka rela. Kepatuhan wajib pajak mejadi aspek penting mengingat system perpajakan Indonesia menganut system *self assessment* dimana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan kewajibanya, (Alpen 2015).

Penerapan *self asesment system* dalam kebenaran pembayaran pajak tergantung kepada kejujuran wajib pajak sendiri dalam pelaporan kewajiban perpajakannya. Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya yang ditunjukkan dalam pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak. (Putri 2012)

Selain itu, wajib pajak juga masih mempersepsikan pajak itu sebagai pungutan wajib bukan sebagai wujud peran serta mereka karena mereka merasa belum melihat dampak nyata pajak bagi negara dan masyarakat, apalagi ditambah persepsi mereka terhadap aparat pajak. Selama ini persepsi wajib pajak terhadap aparat pajak cenderung negatif, terlihat pada pelayanan pada wajib pajak, apalagi disaat terjadi penelitian dan pemeriksaan pajak banyak yang berpendapat bahwa aparat pajakpun yang berkuasa. Kualitas dan profesionalisme aparat pajak telah menjadi pertanyaan besar (Supriyati dan Hidayati, 2008) dalam Setiyawati (2015 :21)

Pada hakikatnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem pelayanan dan system penegakan hukum diharapkan sangat mendorong meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak diantaranya adalah kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, dan sanksi perpajakan. Dianutnya *self assesment system* membawa misi dan konsekuensi perubahan sikap (kesadaran) masyarakat untuk membayar pajak secara sukalera. Selain itu upaya yang dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat memberikan kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan, dengan begitu kepatuhan di bidang perpajakan juga semakin meningkat. Kualitas

pelayanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan persepsi konsumen dengan membandingkan harapan saat menerima layanan, dengan pengalaman sebenarnya atas layanan yang telah diterima (Putri 2012).

Kewajiban moral merupakan upaya lain dalam memaksimalkan kepatuhan wajib pajak etika, prinsip hidup, perasaan bersalah merupakan kewajiban moral yang dimiliki setiap seseorang dalam melaksanakan sesuatu. Dimana hal ini dapat dikaitkan dengan pemenuhan kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB. Hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Dwiatmanto (2004) dimana tingkat kepatuhan pajak akan menjadi lebih tinggi ketika wajib pajak memiliki kewajiban moral yang lebih kuat.

Penelitian yang dilakukan Fathoni (2015) yang berjudul “ pengaruh kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak kendaraan Bermotor”. Dengan hasil penelitiannya menyatakan bahwa (1) kualitas pelayanan yang meliputi variable reability, responsiveness, assurance, emphaty dan tangibles berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak PKB di Kantor SAMSAT Batu. (2) Secara parsial variable Kualitas pelayanan yang meliputi reability, Resposiveness, assurance emphaty dan tangibles mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak PKB dikantor SAMSAT Batu dengan arah hubungan positif. (3) variable daya tangap (*Resposiveness*) mempunyai pengaruh Dominan terhadap kepuasan wajib pajak PKB dikantor SAMSAT Batu.

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan dapat dilihat juga dari penelitian terdahulu (Amalia : 2016) yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Dengan hasilnya Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban pajaknya dikantor Samsat Bandung Timur yang kesimpulannya menunjukkan bahwa kualitas pelayan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Sistem administrasi Menuggal Satu Atap (SAMSAT) dalam suatu system administrasi yang dibentuk untuk untuk mempermudah dan memperlancar pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung . Wajib pajak (WP) dikatakan patuh jika memenuhi syarat wajib pajak yang telah ditentukan dan apabila kualitas pelayanan yang sudah efektif.

Pusat pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor kota Gorontalo terletak di Kantor bersama SAMSAT Gorontalo, di instansi inilah para wajib pajak kendaraan bermotor membayar pajak kendaraan bermotornya. Oleh karena itu sudah seharusnya kantor bersama SAMSAT Gorontalo dapat memberikan pelayanan publik yang baik agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pemberian pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak secara sukarela. Kemauan wajib pajak untuk membayar pajak sebagian besar dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Perasaan senang dan puas atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat memicu motivasi dan kepatuhan bagi wajib pajak yang akhirnya dapat meningkatkan pendapatan asli daerah (junus)

Berdasarkan hasil observasi pada kantor SAMSAT Kota Gorontalo masih terdapat para wajib pajak yang menugak dalam membayar pajak Kendaraan Bermotor. Jumlah wajib pajak yang menungak pada Kantor SAMSAT Kota Gorontalo dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini:

Tabel 1

Tingkat kepatuhan wajib pajak PKB di Kantor SAMSAT Kota Gorontalo Tahun 2012 – 2015

TAHUN	2012	2013	2014	2015
Realisasi Anggaran PKB	Rp 3.873.166.227	Rp 3.423.420.962	Rp 3.254.790.665	Rp 3.870.902.068
Jumlah Penungak PKB	55.227 /WP	61.976 /WP	62.793 /WP	63.218 /WP

Sumber Kantor SAMSAT Gorontalo 2015

Dari tabel 1 dapat dilihat, wajib pajak menunggak PKB pada Tahun 2012 sebanyak 55.227 wajib pajak. Pada 3 tahun berikutnya penunggak wajib pajak semakin meningkat. Pada tahun 2013 terjadi 61.976 penunggak dan tahun 2014 62.793 selanjtnya pada tahun 2015 63.218 penunggak wajib pajak. Sebagaimana kita ketahui jika wajib pajak menunggak semakin meningkat pertahunnya maka realisasi dan penerimaan pajak akan cenderung menurun. (SAMSAT Kota Gorontalo).

Kualitas Pelayanan merupakan faktor penting dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Banyaknya wajib pajak yang menunggak pajak kendaraan bermotor menunjukkan masih rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak, misalnya membiarkan konsumen atau wajib pajak menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negative yang tidak seharusnya terjadi. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan dan mendorong para wajib pajak untuk memenuhi kewajiban membayar pajak

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan uraian diatas dapat disimpulkan tujuan dari penelitian ini adalah apakah ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kota Gorontalo?

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut : “Terjadinya peningkatan penunggakan pajak kendaraan bermotor dari tahun 2012 sampai 2015 dapat disimpulkan kurangnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan ”.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “ Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB di kantor SAMSAT Kota Gorontalo“?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas yang menjadi tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Kota Gorontalo .

1.5 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Sebagai bahan referensi lebih lanjut dalam hal yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak. Selain itu juga menambah wawasan dan pengetahuan mengenai hal tersebut, serta diperolehnya manfaat dari pengalaman penelitian.

b. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai sumbangan pikiran kepada perusahaan tentang pentingnya kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak