

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu pendapatan pemerintah yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang yang digunakan oleh negara untuk berlangsung nya pembangunan agar menciptakan kemakmuran kehidupan berbangsa dan bernegara. Seperti kita ketahui, Pajak adalah salah satu sumber pendapatan negara yang sangat penting, yaitu mencapai lebih dari 70% dari total pendapatan negara.

Peran pemerintah sangatlah penting untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi yang di atur dalam kebijakan perpajakan berdasarkan Undang-Undang, Untuk mengatur para wajib pajak agar dapat melaksanakan kewajibannya sebagai bentuk kepedulian masyarakat terhadap kemajuan negara yang dapat dirasakan secara tidak langsung oleh rakyat melalui pembangunan dan fasilitas publik yang semakin membaik. Pajak merupakan pendapatan yang sangat besar setelah minyak bumi dan gas sudah tidak efisien lagi karena tidak dapat di perbaharui.

Di-era yang sudah semakin moderen wajib pajak sudah sangat mudah untuk melakukan penyetoran pajaknya dengan kesederhanaan pelaporan pajak. Kemudahan dalam membayar Pajak pada akhirnya akan bisa meningkatkan suatu kesadaran masyarakat dalam membayar kewajibannya, Menteri Keuangan pada berbagai kesempatan mengatakan bahwa jumlah Wajib Pajak di Indonesia harus meningkat.

Masyarakat perlu mengetahui bahwa penggunaan uang pajak yang mereka setorkan itu berguna untuk kepentingan umum dan mempercepat pembangunan infrastruktur. Ketika keadaan infrastuktur disuatu negara lemah, maka akan berdampak terhadap perekonomian yang berjalan dengan cara yang tidak efisien. Partisipasi masyarakat sangatlah penting karena masyarakat dan pemerintah harus saling bersinergi atau saling bekerja sama antara pihak penyetor dan pihak yang menerima pajak tersebut. Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang terus

bertambah pada setiap tahunnya, karena dalam tahun berjalan volume kendaraan bermotor semakin meningkat.

Samsat Bekasi selalu mengupayakan berbagai cara agar para wajib pajak patuh dalam membayarkan kewajibannya pada kendaraan bermotor. Dengan adanya pelayanan yang semakin membaik seharusnya terjadi peningkatan dalam melaporkan tanggungan pajak kendaraannya, karena di-era yang semakin moderen para wajib pajak tidak harus datang langsung membayarkan pajaknya melainkan bisa dilakukan secara tidak langsung melalui internet. Cara tersebut lebih mudah/lebih efisien karena tidak ribet serta tidak harus mengantri dalam melakukan penyetoran pajak dan bisa dilakukan di manapun kapanpun.

Salah satu upaya Samsat Bekasi yang harus dilakukan adalah dengan memberikan sosialisasi perpajakan serta edukasi dalam cara mudah membayar pajak tanpa harus datang langsung ke Samsat dan bisa menyetorkannya melalui internet. Peran Samsat sangatlah penting karena kepatuhan wajib pajak bergantung pada bagaimana sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik.

Sosialisasi dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. dengan memanfaatkan teknologi, Samsat dapat melakukan edukasi kepada masyarakat melalui media sosial dan iklan di televisi secara intens tentang pentingnya membayar pajak demi terciptanya indonesia yang maju. Sedangkan sosialisasi secara langsung dapat melalui kegiatan seminar yang diadakan di tengah masyarakat dan di kalangan mahasiswa secara intens untuk memberikan pengetahuan perpajakan tentang mudahnya membayar pajak di era yang sudah moderen ini, diharapkan dengan semakin mudahnya penyetoran pajak penerimaan terhadap pajak kendaraan bermotor semakin meningkat. penelitian ini adalah untuk mencari tahu apakah sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah sudah berjalan efektif atau belum dan sampai sejauh mana wajib pajak menyadari pentingnya membayar pajak. Banyak penelitian telah dilakukan terkait dengan tingkat penerimaan pajak kendaraan bermotor, seperti penelitian dari Dharma (2014), Widnyani (2016) dan Trisnasari (2017) yang mendapatkan hasil bahwa

variabel sosialisasi perpajakan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor berpengaruh positif.

Upaya yang dilakukan Samsat selanjutnya adalah pelayanan yang baik, karena pelayanan yang baik berpengaruh pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Kepuasan wajib pajak sangatlah penting karena dapat berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya, jika pelayanan kurang baik maka kepuasan masyarakat dapat berkurang dan dapat menyebabkan tidak patuhnya masyarakat dalam membayar pajak. Samsat Bekasi harus mengupayakan terciptanya pelayanan yang baik di seluruh wilayahnya, jangan sampai ada pelayanan kurang baik yang dapat menyebabkan masyarakat tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Samsat Bekasi sudah mengupayakan pelayanan yang baik dengan terciptanya pelayanan Samsat keliling dan Samsat *online*. Metode yang dilakukan oleh Samsat Bekasi adalah metode jemput bola, yaitu dengan mendatangi pemilik kendaraan/wajib pajak yang jauh dari pusat pelayanan pajak. Pelayanan keliling sangat membantu masyarakat karena cepat, praktis dan efisien, serta mendekatkan pelayanan kepada para wajib pajak agar lebih mudah dalam pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dengan pelayanan yang sudah semakin membaik, secara umum wajib pajak masih ada saja yang tidak patuh dengan berbagai alasan. Dahulu sebelum adanya pelayanan keliling, wajib pajak mengeluhkan layanan yang lamban dan ribetnya proses pelaporan sehingga membuat banyak nya wajib pajak yang tidak patuh.

Pelayanan *online* juga sangat membantu dalam kemudahan para wajib pajak menyetorkan pajak kendaraan bermotor dengan pembayaran melalui *via ATM*. Diharapkan, dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pihak wajib pajak yang dapat meningkatkan kepatuhan. Jika pelayanan sudah memuaskan tingkat kepatuhan akan terus meningkat dan pendapatan negara akan terus bertambah karena adanya kepuasan dari wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan. Di era serba mudah ini yang ditinjau dengan kualitas pelayanan semakin maju, masih saja ada alasan untuk tidak membayarkan pajaknya. Karena tidak adanya kesadaran dan pengetahuan tentang pentingnya membayar pajak.

Alasan mengapa saya tertarik melakukan penelitian ini pada Samsat Bekasi adalah, karena ingin mencari tahu dengan kualitas pelayanan yang sudah membaik masih saja ada wajib pajak yang tidak patuh. Yang disebabkan oleh diri wajib pajak itu sendiri atau ada masalah lain yang membuat dirinya tidak patuh dalam melaporkan pajaknya. Dan sejauh mana Samsat Bekasi telah melakukan sosialisasi perpajakan dalam meng-edukasi masyarakat umum yang dapat meningkatkan kepatuhan pada diri wajib pajak itu sendiri. Penelitian yang dilakukan oleh Senja (2015), Pranata (2015) dan Febriyanti (2017) mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor berpengaruh positif. Berbeda dengan hasil penelitian Novitasari (2015) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor tidak berpengaruh secara parsial

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Sosialisasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada wilayah Samsat Bekasi.
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada wilayah Samsat Bekasi.
3. Apakah Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada wilayah Samsat Bekasi.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah Sosialisasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada wilayah SAMSAT Bekasi.
2. Untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada wilayah SAMSAT Bekasi.

3. Untuk mengetahui apakah Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada wilayah Samsat Bekasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini di harapkan mampu menambah wawasan tentang penting nya sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan dalam membayar pajak demi tercipta nya indonesia yang lebih baik.

2. Manfaat praktis

a. Bagi objek penelitian

Dari penelitian ini diharapkan mampu menjawab kendala yang membuat wajib pajak masih enggan untuk membayarkan pajak nya, dan langkah apa yang harus diambil dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

b. Bagi peneliti lain

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi pembanding bagi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di masing-masing daerah dan mampu memecahkan permasalahan yang menjadi kendala tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah dan apa solusinya.

1.5 Batasan Masalah Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, penelitian ini menggunakan batasan masalah. Tujuannya adalah agar pembahasan dalam skripsi ini tidak terlalu luas. Batasan yang akan dibahas dalam penulisan skripsi ini hanya terbatas pada pengaruh sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas tentang pembahasan dalam proposal ini, maka penulis mengelompokkan materi menjadi Bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis akan menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan, penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan proposal.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisikan uraian-uraian tentang landasan teori yang diperoleh penulis selama melakukan perkuliahan dan literatur-literatur yang di jadikan referensi dalam penulisan skripsi mengenai penerimaan pajak orang pribadi.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini memuat uraian tentang desain penelitian, tahap penelitian, model konseptual penelitian, operasionalisasi variable, waktu dan tempat penelitian , metode pengambilan sampel, dan metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Merupakan isi dari pengujian atas hipotesis yang dilakukan dan hasil dari pengujian data yang telah dibuat, serta pembahasan tentang hasil analisis yang dikaitkan dengan teori yang berlaku.

BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL

Pada bab ini menguraikan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan implikasi manajerial.