

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber penerima Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang sangat potensial. Dalam hal ini pemerintah daerah yaitu Badan Pendapatan Daerah (BPD) sangat berkepentingan untuk memperhatikan pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor yang meningkat dengan pesat di masing-masing daerah. Sejalan dengan hal tersebut pemerintah daerah melihat peluang yang besar untuk menjadikan semua kendaraan bermotor yang dimiliki oleh wajib pajak untuk dijadikan sebagai objek Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), hal tersebut berkaitan dengan pengembangan dan perluasan dari fungsi budgetair yang menuntut pemerintah daerah untuk terus menerus menggali sumber-sumber yang dimiliki dan dinilai berpotensi dalam menghasilkan pendapatan bagi daerah.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dipungut atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor sekaligus menjadi objek pajak, dan subjek pajaknya yakni orang pribadi atau badan selaku pemilik kendaraan bermotor. Berdasarkan PP No. 65 tahun 2001 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah definisi kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang

berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang digerakkan.

Pemerintah perlu meningkatkan mutu dan pelayanan teknologi sistem informasi untuk wajib pajak. Wajib pajak memiliki kegiatan usaha yang selalu berkembang, beragam transaksi dan usaha yang dilakukan ini diharapkan dapat dipantau oleh Direktorat Jenderal Pajak, terutama atas transaksi-transaksi yang terhutang pajak. Jumlah transaksi yang banyak dan besar tersebut harus dikelola oleh wajib pajak karena harus dilaporkan secara berkala ke Direktorat Jenderal Pajak. Semua proses ini harus dilakukan secara efektif dan efisien serta memenuhi semua. Sejalan dengan kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan penerimaan negara terutama di pajak kendaraan bermotor, pada tahun 2019 pemerintah mengeluarkan kebijakan tentang pemungutan pajak kendaraan bermotor dengan mengeluarkan kebijakan Razia Zebra dalam kurun waktu yang sangat lama yaitu selama tiga minggu di bulan September – Oktober, hal ini ada unsur keterkaitannya pemerintah dalam menambah target pajak dari sisi pajak kendaraan bermotor.

Sistem pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) di Kota Pangkalpinang dilaksanakan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Pembayaran oleh wajib pajak kendaraan bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dapat dilakukan pada kantor cabang kas daerah di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), dimana pada umumnya kantor

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) tersebar di setiap kota maupun daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Seiring dengan perkembangan zaman, Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (DPPKAD) Provinsi Kepulauan Bangka Belitung terus membuat terobosan. Untuk mempermudah wajib pajak melakukan pembayaran, DPPKAD membuat Samsat *Corner* di *Bangka Trade Center* Pangkalpinang. Wajib pajak dapat merasakan langsung prosedur dan mekanisme pelayanan pengurusan pajak surat kendaraan bermotor. Pelayanan Samsat *Corner* BTC berlangsung mulai Senin hingga Sabtu. Dengan jam pelayanan setiap harinya berbeda, untuk Senin sampai Kamis pelayanan dimulai pukul 09.00 dan berakhir pukul 13.30 WIB. Sedangkan Jumat dan Sabtu, jam buka pelayanan sama dengan hari-hari biasa. Hanya terdapat perbedaan jam tutup pelayanan yaitu Jumat pukul 11.30 WIB sementara Sabtu pukul 12.30 WIB.

Sejak tanggal 16 Mei 2016, masyarakat sudah dapat menggunakan jasa Samsat *Corner*. Hanya Minggu dan libur nasional tidak beroperasi. Jika masyarakat ingin mendapatkan pelayanan bisa datang langsung ke pusat perbelanjaan *Bangka Trade Centre* (BTC) Lantai II. Namun pembayaran pajak kendaraan hanya untuk yang tercatat di Pangkalpinang, Kabupaten Bangka, Bangka Tengah, Bangka Selatan dan Kabupaten Bangka Barat. (<http://babelprov.go.id>)

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, mulai awal tahun 2012 ini Samsat Pangkalpinang telah melakukan SAMSAT *Online*.

Pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) setiap tahun, Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLLJ) dapat dilakukan di SAMSAT mana saja selama masih dalam wilayah Polda yang sama. Sistem online ini dinamakan Samsat *Online* Nasional (Samolnas) yang diterapkan dengan sembilan polda di Bangka Belitung.

Kepatuhan pajak adalah suatu sikap terhadap fungsi pajak, berupa konstelasi dari komponen kognitif, efektif, dan konatif yang berinteraksi dalam memahami, merasakan dan berperilaku terhadap makna dan fungsi pajak (Yadnyana dan Sudiksa, 2011). Kepatuhan pajak merupakan salah satu penunjang yang bisa mampu meningkatkan Pendapatan Asli Daerah.

Pemahaman mengenai arti dan manfaat pajak dapat meningkatkan kesadaran dari wajib pajak. Tanpa adanya pengetahuan tentang pajak dan manfaatnya tidak mungkin orang secara ikhlas membayar pajak. Kekhawatiran masyarakat dalam membayar pajak disebabkan maraknya kasus yang sering terjadi khususnya bidang perpajakan. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhannya, karena para wajib pajak tidak ingin pajak yang telah dibayarkan disalahgunakan oleh aparat pajak itu sendiri (Arum, 2012:78).

Faktor yang menjadi sebab seseorang mau membayar pajak dikarenakan tingkat pengetahuan dan pemahaman seseorang tentang pajak yang tinggi, sedangkan mereka enggan membayar pajak karena mereka tidak bisa langsung merasakan langsung hasil yang telah dibayar, sehingga kemauan membayar pajak pada masyarakat rendah. Salah satu yang dilakukan untuk meningkatkan

kemauan membayar pajak adalah dengan upaya pendidikan dan penyuluhan. Petugas perpajakan sangat dibutuhkan peranya dalam upaya meningkatkan seseorang mau dalam melaporkan dan membayar pajak. Pelayanan petugas pajak dapat menjadi penentu bagi wajib pajak dalam membayar pajak. Sehingga dengan upaya tersebut dapat membangkitkan kemauan wajib pajak membayar pajak.

Selain itu Kewajiban membayar pajak bagi wajib pajak merupakan hal yang harus diperhatikan dalam meningkatkan seseorang mau melakukan pembayaran pajak. Kesadaran adalah faktor yang dapat menentukan seseorang membayar pajak. Pengetahuan tentang kewajiban pajak serta sistem perpajakan dapat memudahkan wajib pajak dalam pelaksanaan penarikan pajak. Adapun hal lain yang dapat menyebabkan seseorang mau membayar pajak adalah seseorang dengan sadar serta memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang aturan-aturan yang berlaku tentang pajak, efektifitas sistem perpajakan yang dipahami oleh pemikiran atau persepsi (Bima, 2014). Pemahaman seseorang yang meliputi pengetahuan dalam memahami aturan perpajakan, rasa sadar akan membayar pajak, serta efektifitas sistem perpajakan yang dipersepsi oleh seseorang dapat meningkatkan kemauan wajib pajak untuk membayar pajak.

Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu; kondisi sistem administrasi perpajakan suatu Negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak (Devano dan Rahayu 2006:112). Apabila semua faktor-faktor tersebut dapat

diaplikasikan dalam sistem perpajakan, maka bukan hal yang mustahil kepatuhan perpajakan dapat tercipta.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama mengemukakan kepatuhan pajak masyarakat Pangkalpinang mencapai 97 persen. Angka ini didapat dari jumlah wajib pajak (wp) yang membayar pajak dari Juli 2017 mengalami kenaikan 20 persen dibanding 2016. Jumlah wajib pajak yang membayar pajak 2017 sebanyak 21.134 orang lebih besar dibanding jumlah wajib tahun sebelumnya sebanyak 20.742 orang. Sektor penerimaan pajak di Kota Pangkalpinang didominasi oleh sektor pertambangan dan penggalian sebesar 27 persen diikuti dengan sektor perdagangan yang memiliki jumlah wajib pajak terbanyak dari semua sektor.

Sanksi perpajakan adalah faktor lain yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Menurut Mardiasmo (2011:59) “Sanksi Perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan Peraturan Perundang-Undangan Perpajakan (Norma Perpajakan) akan dituruti/ ditaati/ dipatuhi, atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar Norma Pajak”. Banyaknya wajib pajak yang menunggak Pajak kendaraan bermotor menunjukkan masih rendahnya sanksi yang dikenakan kepada para penunggak pajak. Sanksi yang tegas harus diberlakukan untuk mencegah ketidakpatuhan dan mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban membayar pajaknya.

Berbagai penelitian mengenai kemauan membayar pajak telah dilakukan dari beberapa peneliti, misalnya penelitian yang dilakukan oleh Candra (2017)

dengan judul Pengaruh Pengetahuan Pemahaman Peraturan Pajak, Pelayanan Fiskus, Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak, menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi, pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi, dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi. Kemudian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zainudin (2018), yang menyatakan bahwa variabel pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, kualitas pelayanan dan persepsi atas efektivitas perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kesadaran membayar pajak. Kesadaran membayar pajak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Selain itu hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ilkham dan Haryanto (2017), menyatakan bahwa pengaruh kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan terhadap kemauan membayar pajak dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel independen tersebut diterima dan memiliki pengaruh positif dan signifikan.

Penelitian ini mengacu pada penelitian Apsari dan Gayatri (2017) yang dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui Pengaruh Pengetahuan Pemahaman Peraturan Pajak, Pelayanan Fiskus, Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak, menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak berpengaruh positif terhadap kemauan

membayar pajak wajib pajak orang pribadi, pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi, dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu terletak objek penelitian dan pada variabel yang diteliti dimana peneliti tertarik pada variabel Efektivitas sistem dan peraturan perpajakan serta objek pajak dalam penelitian ini yaitu pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian **"PENGARUH EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI DAN PERATURAN PERPAJAKAN TERHADAP KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT KOTA PANGKALPINANG"**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah Efektivitas Sistem Informasi berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kota Pangkalpinang?
2. Apakah Peraturan Perpajakan berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kota Pangkalpinang?

3. Apakah Efektivitas Sistem Informasi dan Peraturan Perpajakan berpengaruh secara bersamaan terhadap Kemauan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kota Pangkalpinang?

1.3 Batasan Masalah

Suatu batasan masalah perlu diberikan mengingat ruang lingkup dari penelitian. Dalam penelitian ini dibatasi masalah yang akan diteliti sesuai batasan-batasan sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di Kota Pangkalpinang terutama pada kantor Samsat Pangkalpinang pada bidang pajak kendaraan bermotor.
2. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini yaitu sistem informasi dan peraturan perpajakan.
3. Sampel ditentukan secara isidental atau secara kebetulan.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kota Pangkalpinang.
2. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Peraturan Perpajakan berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kota Pangkalpinang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar Pengaruh Sistem Informasi dan Peraturan Perpajakan berpengaruh secara bersamaan

terhadap Kemauan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor
Samsat Kota Pangkalpinang

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk pengembangan ilmu (aspek teoritis) dan untuk tujuan pemecahan masalah-masalah (aspek praktis), yang terjadi saat ini.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai masalah pengaruh sistem informasi dan peraturan perpajakan terhadap kemauan membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Kota Pangkalpinang.

2. Manfaat Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Kantor Samsat Pangkal Pinang terutama bagi para petugas pelayan penerimaan pajak agar mengetahui dan meningkatkan kinerja baik dari sisi sistem informasinya dan peraturannya agar dapat meningkatkan kesadaran kepada masyarakat dalam membayar pajak terutama pajak kendaraan bermotor.

3. Manfaat Akademik

Penelitian ini diharapkan sebagai salah satu sumber pustaka serta dapat dijadikan referensi atau dasar kerangka berfikir untuk membantu mengembangkan penelitian selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan menjelaskan landasan teori yang berkaitan dengan permasalahan dan pertanyaan penelitian berdasarkan landasan teori dan akan dipergunakan sebagai dasar pemikiran penulis dalam mengembangkan berbagai hipotesis yang diajukan dalam penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan menjelaskan tentang metodologi penelitian yang meliputi pendekatan penelitian yang digunakan, objek penelitian, populasi, sampel, variabel yang diteliti, fokus penelitian, teknik pengumpulan data, jenis data dan teknik analisa data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan gambaran umum objek penelitian, hasil analisis data dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini memuat kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran dari penulis sebagai hasil dari penelitian ini.