

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pembiayaan pemerintah daerah dalam melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan senantiasa memerlukan sumber penerimaan yang dapat diandalkan. Kebutuhan ini mulai dirasakan oleh daerah terutama sejak diberlakukannya otonomi daerah di Indonesia. Diberlakukannya otonomi daerah agar dapat berkreasi mencari sumber penerimaan daerah yang dapat mendukung pembiayaan pengeluaran daerah. Dari berbagai alternatif sumber penerimaan yang mungkin dipungut oleh daerah, Undang-Undang tentang Pemerintahan Daerah menetapkan pajak dan retribusi daerah menjadi sumber penerimaan yang berasal dari dalam daerah dan dapat dikembangkan sesuai dengan kondisi masing-masing daerah.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor banyak diminati oleh kalangan masyarakat selain mudah digunakan dan juga efisien. Di Indonesia, kendaraan bermotor merupakan salah satu kendaraan yang paling banyak dipakai oleh kalangan masyarakat Indonesia. Oleh karena itu, diperlukannya optimalisasi agar Pajak Kendaraan Bermotor dapat terdegrasi dengan baik.

Kabupaten Bangka Tengah merupakan salah satu kabupaten pemekaran yang dibentuk pada tahun 2003 berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2003. Banyaknya jumlah penduduk yang ada di Kabupaten Bangka Tengah pada tahun 2017 sebanyak 188.603 jiwa. Berdasarkan data publikasi dari Badan Pusat Statistik

Kabupaten Bangka Tengah usia aktif untuk bekerja adalah usia diatas 15 tahun, dimana banyaknya usia penduduk yang memiliki usia aktif diatas 15 tahun adalah sebanyak 122.777 jiwa sedangkan menurut data penduduk yang ada jumlah pekerja sebanyak 90.465 jiwa. Berdasarkan jumlah pekerja dapat disimpulkan bahwa penduduk yang memiliki kendaraan harusnya hampir sama dengan jumlah pekerja. Akan tetapi, jumlah kendaraan khususnya kendaraan bermotor yang dilaporkan dalam pajak sebanyak 25.127 kendaraan. Hal ini berarti artinya wajib pajak yang melaporkan sangatlah sedikit atau tidak sesuai dengan jumlah penduduk yang bekerja.

Masalah yang terjadi di Kabupaten Bangka Tengah adalah banyaknya kendaraan bermotor yang dimiliki oleh setiap rumah ada lebih dari satu tapi yang dilaporkan ke kantor pajak adalah satu dan kebanyakan motor tersebut sudah ada yang mati pajaknya yang menyebabkan wajib pajak tidak mau lagi melaporkan pajak motornya serta memperbaharui Pajak Kendaraan Bermotornya dikarenakan tidak mau membayar denda akibat telat dari membayar Pajak Kendaraan Bermotor serta denda akibat Pajak Kendaraan Bermotor yang sudah hangus atau mati.

Berdasarkan kondisi yang telah diuraikan merupakan hasil dari wawancara prasurvei angka Tengah di Kantor SAMSAT Koba dan wilayah sekitar Koba seharusnya pemerintah, pegawai pajak serta wajib pajak jumlah pajak yang dilaporkan harusnya ditingkatkan ke kondisi yang optimal. Kontribusi yang baik dari pemerintah, pegawai pajak serta wajib pajak sangat diharapkan agar dapat meningkatkan jumlah pajak yang dilaporkan dalam pajak sehingga pajak yang

dibayarkan dapat disalurkan ke sarana pembangunan masyarakat agar masyarakat dapat merasakan kegunaan dari membayar pajak.

Pelayanan fiskus merupakan pelayanan Direktorat Jenderal Pajak yang diberikan kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan sosial yang diberikan instansi pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam melaksanakan undang-undang dan tidak berorientasi pada laba atau profit. Dengan pelayanan fiskus yang baik, ramah, sopan, dan pelayanan yang prima yang mampu memberikan kesan yang baik terhadap wajib pajak (Praja, Made dan Sulisty, 2016). Pelayanan fiskus sangat berkontribusi dalam memberikan pengaruh kepada wajib pajak dalam meningkatkan wajib pajak sehingga berkeinginan untuk membayar pajak. Pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak yang melaporkan pajaknya juga meningkat.

Pengetahuan peraturan perpajakan adalah proses perubahan sikap dan tata laku seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. pemahaman peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Wajib pajak yang tidak paham akan peraturan perpajakan maka cenderung menjadi wajib pajak yang tidak taat (Handayani, 2011).

Kesadaran masyarakat sebagai wajib pajak yang patuh sangat erat terkait dengan persepsi masyarakat tentang pajak (Praja, Made dan Sulisty, 2016). Kesadaran perpajakan adalah suatu sikap sadar terhadap fungsi pajak, berupa

interaksi dalam memahami, merasakan dan berperilaku terhadap makna dan fungsi pajak (Aulia, 2014). Wajib pajak yang paham akan adanya pajak serta fungsi pajak akan melakukan tanggung jawabnya sebagai wajib pajak sehingga wajib pajak akan taat dalam melaporkan serta membayar pajaknya.

Kepatuhan wajib pajak merupakan fenomena yang sangat kompleks yang dilihat dari banyak perspektif (Praja, Made dan Sulisty, 2016). Wajib pajak juga akan mempertimbangkan perilaku kepatuhan sebagai sesuatu yang menguntungkan atau merugikan untuk memicu niat patuh (Damayanti dan Susanto 2015). Taat dalam membayar pajak sangat diperlukan agar dapat meningkatkan jumlah pajak yang dilaporkan serta yang dibayarkan dapat meningkat menjadi lebih baik sehingga wajib pajak yang patuh dalam membayar pajak sangat diharapkan.

Sejumlah penelitian yang dilakukan oleh Praja, Made dan Sulisty (2016) dengan judul penelitian Pengaruh Persepsi Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, menyimpulkan bahwa memiliki pengaruh yang signifikan antara pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini dikarenakan variabel pelayanan fiskus mampu meningkatkan pelayanan dan menimbulkan kepuasan tersendiri terhadap wajib pajak dan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak, apabila wajib pajak merasa dilayani saat membayar pajak dan hasil membayar pajak benar-benar digunakan untuk rakyat maka mereka tidak akan merasa rugi walaupun harus membayar pajak.

Penelitian yang lainnya yang dilakukan oleh Muliasari dan Setiawan (2009) dengan judul Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib

Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur, menyimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pratama Denpasar Timur.

Kartika dan Aji (2015), melakukan penelitian mengenai pengaruh pemahaman ketentuan dan persepsi wajib pajak tentang Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 terhadap kepatuhan dalam melaksanakan ketentuan pada wajib pajak pelaku usaha mikro kecil dan menengah di Kota Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan persepsi wajib pajak terhadap Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 tidak berpengaruh terhadap kepatuhan dalam melaksanakan ketentuan pada pelaku UMKM.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan serta sejumlah penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu. Penulis ingin melakukan penelitian yang terkait dengan variabel diatas. Variabel yang diteliti juga sedikit berbeda dengan penelitian sebelumnya yaitu tentang **Kualitas Pelayan Fiskus, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak.**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah mengenai persepsi Wajib Pajak dalam membayar pajak, maka peneliti merumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan fiskus, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?

### **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah digunakan untuk memberikan ruang lingkup agar pembahasan masalah dapat terarah dan tidak terlalu luas sehingga dapat memberikan pemahaman yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Batasan-batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada pembahasan kualitas pelayanan fiskus, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, dan kesadaran wajib pajak yang diukur dengan kepatuhan wajib pajak yang membayar pajak kendaraan beermotor di Kabupaten Bangka Tengah.
2. Analisis yang dilakukan menggunakan data Wajib Pajak yang ada di Kabupaten Bangka Tengah dengan melakukan wawancara serta kuesioner kepada Wajib Pajak.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan fiskus, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kontribusi Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memberikan pemahaman mengenai persepsi Wajib Pajak dalam membayar pajak di Kabupaten Bangka Tengah maupun di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sehingga dapat dijadikan bahan pembelajaran serta pembandingan bagi peneliti yang ingin meneliti tentang masalah ini selanjutnya.

2. Kontribusi Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi Pemerintah Daerah maupun Pemerintah Provinsi dalam meningkatkan persepsi masyarakat terkhusus Wajib Pajak di Kabupaten Bangka Tengah dengan Wajib Pajak dalam membayar pajaknya baik pajak pribadi maupun pajak badan sehingga dapat menjadi salah satu alasan dalam pengambilan keputusan serta kebijakan Pemerintah Daerah maupun Pemerintah Provinsi.

3. Kontribusi Kebijakan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan dan tambahan informasi mengenai persepsi wajib pajak dalam membayar pajak.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan adalah gambaran pembahasan secara singkat dari masing-masing isi bab yang bertujuan untuk memudahkan pembahasan dan pemahaman terhadap masalah. Penulisan ini dibagi menjadi 5 (lima) bab dengan perincian sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab I membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS PENELITIAN**

Bab II membahas mengenai teori-teori dan pendapat para ahli yang mendasari dari analisis penelitian ini, seperti teori mengenai pajak, pajak daerah, Pajak Kendaraan Bermotor, sistem pembayaran atau pemungutan pajak, dan kepuasan pelayanan fiskus, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak serta kepatuhan wajib pajak. Bab ini juga mengemukakan kerangka pemikiran dari penelitian ini.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab III membahas mengenai metode yang digunakan dalam penelitian meliputi pendekatan penelitian, tempat dan waktu penelitian, definisi operasional dan



pengukuran variable, teknik pengambilan data, jenis data, dan metode analisis data dengan menggunakan analisis regresi linear berganda.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab IV berisi pemaparan mengenai gambaran umum objek penelitian, analisis dan interpretasi data dan pembahasan hasil.

#### **BAB V PENUTUP**

Bab V membahas tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan penjelasan tentang gambaran hasil analisis dan saran yang diberikan penulis sebagai bahan masukan pada instansi yang diteliti. Sedangkan kesimpulan dari hasil analisis pertimbangan manajemen instansi dan memperkaya konsep serta teori bagi peneliti lainnya yang ingin melakukan penelitian dengan topik yang sama.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**