

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pajak yaitu sumber penerimaan terbesar bagi negara Indonesia dan pajak menjadi andalan penerimaan negara saat ini. Kontribusi pajak terhadap pendapatan negara tiap tahun terus mengalami peningkatan. Tahun 2016 peran penerimaan pajak sebesar 73,45% dari total APBN tahun 2016 sebesar 2095,7 triliun. Pajak menjadi peran utama dalam menghasilkan pendapatan negara terhadap semua pembiayaan dan aktivitas yang dilakukan pemerintah. Karenanya, Direktorat Jenderal Pajak terus berusaha meningkatkan penerimaan pajak (Siti dan Zulaikha, 2013).

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara, pajak berperan sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan serta membiayai semua pengeluaran pemerintah (Pratiwi, 2013). Pembangunan disegala bidang dan berjalannya roda pemerintahan dibiayai dari pajak. Pajak dapat dikatakan penyumbang penerimaan terbesar bagi pemerintah pusat ataupun daerah. Hampir disetiap daerah di Indonesia menggali potensi pendapatannya melalui pajak daerah. Dengan demikian pemerintah daerah harus mampu meningkatkan sumber potensi pendapatan daerahnya (Susilawati, 2013).

Berdasarkan Undang-Undang (UU) Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat 1, Pajak merupakan kontribusi wajib pajak kepada Negara yang terhutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Mardiasmo (2013) menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Berikut adalah tabel penerimaan pajak kendaraan bermotor selama 5 tahun terakhir yang tercatat di kantor SAMSAT Kabupaten Karawang

Table 1.1 Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

No	Tahun	Target Penerimaan	Realisasi	Persentase	Keterangan
1	2016	Rp250.283.704.900	Rp240.864.000.000	92,23%	Tidak tercapai
2	2017	Rp251.390.000.000	Rp269.712.673.400	107,29%	Tercapai
3	2018	Rp309.415.000.000	Rp324.940.184.400	105,02%	Tercapai
4	2019	Rp577.518.600.000	Rp595.679.612.780	103,44%	Tercapai
5	2020	Rp664.114.700.000	Rp664.496.752.923	100,06%	Tercapai

Sumber: Data Samsat Kabupaten Karawang Tahun 2016-2020

Pada tabel penerimaan pajak kendaraan bermotor diatas, dapat diketahui bahwa pada tahun 2016 pendapatan pajak belum mencapai target dan terhitung persentasenya dibawah 100%, sementara pada tahun 2017 sampai dengan tahun 2020 jumlah pendapatan pajak kendaraan bermotor yang tercatat di kantor SAMSAT Kabupaten Karawang sudah mencapai target dilihat dari persentasenya pada tahun 2017 sampai dengan 2020 yang melebihi 100%, hal ini berarti pada tahun 2016 wajib pajak belum sepenuhnya patuh akan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pada tahun 2017 sampai dengan tahun 2020 wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Karawang sudah patuh akan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Pajak Kendaraan Bermotor yaitu pajak daerah yang digunakan untuk membiayai pembangunan daerah provinsi. Instansi yang menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah BAPENDA (Badan Pendapatan Daerah) melalui Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT) yang merupakan kerjasama tiga instansi terkait, yaitu Dispenda Provinsi Bali, Kepolisian RI dan Asuransi Jasa Raharja (Susilawati, 2013).

Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan

pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia (Pranadata, 2014).

Salah satu fenomena yang berkembang di Kabupaten Karawang pada tahun 2021 terkait dengan Kualitas pelayanan pajak yaitu menurut beberapa wajib pajak kendaraan bermotor di kabupaten karawang yaitu kurang responsifnya institusi pelaksana pelayanan pajak yang berdampak pada berkurangnya kepatuhan masyarakat terhadap institusi pelayanan pajak. Pelayan pajak dinilai kurang tanggap dalam menghadapi pertanyaan atau keluhan dari wajib pajak sehingga wajib pajak merasa bingung dan cenderung enggan menyelesaikan tanggungan pajaknya, sudah tersedianya website resmi dari Kantor Pajak di Kabupaten Karawang namun belum maksimalnya pelayanan dari website tersebut. Contohnya informasi yang disediakan website tersebut belum lengkap sehingga wajib pajak belum mampu memahami pelayanan perpajakan tersebut.

Upaya lain dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan modernisasi pajakan. Modernisasi perpajakan pada dasarnya merupakan perwujudan atau bagian dari reformasi perpajakan. Modernisasi perpajakan ini dapat diartikan sebagai penggunaan sarana dan prasarana perpajakan yang baru dengan memanfaatkan perkembangan ilmu dan teknologi (Sari, 2013). Adapun jiwa dari program modernisasi ini adalah pelaksanaan *good governance*, yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Strategi yang di tempuh adalah pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para wajib pajak. Jika program modernisasi ini ditelaah secara mendalam, termasuk perubahan-perubahan yang telah, sedang, dan akan dilakukan, maka dapat dilihat bahwa konsep modernisasi ini merupakan suatu terobosan yang akan membawa perubahan yang cukup mendasar dan revolusioner. Untuk mewujudkan itu semua, maka program reformasi administrasi perpajakan perlu dirancang dan dilaksanakan secara menyeluruh dan komprehensif. Perubahan-perubahan yang dilakukan meliputi bidang-bidang seperti: 1) Struktur

organisasi; 2) *Business process* dan teknologi informasi dan komunikasi; 3) Manajemen sumber daya manusia, 4) Pelaksanaan *good governance*.

Salah satu fenomena yang terjadi di Kabupaten Karawang pada tahun 2021 mengenai modernisasi pajak yaitu Kabupaten Karawang sudah memanfaatkan teknologi untuk mempermudah wajib pajak dalam membayar pajak terutama pajak kendaraan bermotor, namun wajib pajak belum sepenuhnya faham dan mengerti bagaimana menggunakan sistem tersebut karena kurangnya sosialisasi dari pihak pajak terhadap wajib pajak dan rumitnya tata cara dalam membayar pajak menggunakan sistem tersebut. Wajib pajak berharap agar pihak perpajakan tersebut dapat memberikan penyuluhan untuk wajib pajak yang belum sepenuhnya faham akan sistem tersebut dan diharapkan dapat dipermudah untuk langkah langkahnya agar tidak membingungkan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor menggunakan sistem yang tersedia.

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ ditaati/dipatuhi atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2016). Menurut Undang Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan (Resmi 2016) sanksi pajak terbagi menjadi dua, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administratif merupakan pembayaran kerugian kepada negara yang berupa denda, bunga, dan kenaikan sedangkan sanksi pidana merupakan sanksi yang berhubungan dengan pelanggaran terhadap peraturan perundang undangan perpajakan khususnya dalam ketentuan umum dan tatacara perpajakan (Virgiawati, Samin, Kirana, 2019).

Salah satu fenomena yang terjadi di Kabupaten Karawang pada tahun 2021 mengenai sanksi pajak yaitu di Wilayah Kabupaten Karawang tingkat saksi pajak itu rendah, masyarakat karawang patuh akan peraturan perpajakan khususnya pajak kendaraan bermotor jadi masyarakat Karawang yang mendapatkan sanksi pajak itu

tidak terlalu banyak dan bisa dilihat di tabel penerimaan pajak lima tahun terakhir persentasenya selalu melebihi 100%.

Penelitian ini dilakukan untuk menguji kembali pengaruh kualitas pelayanan pajak, modernisasi pajak, serta sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak khususnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Karawang. Isu-isu atau masalah pada peneliti terdahulu membuat penelitian ini penting untuk diteliti. Perbedaan hasil yang nantinya di dapatkan antar peneliti menjadi faktor yang menyebabkan mengapa mengambil topik penelitian. Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, judul yang diambil peneliti yakni “Pengaruh Kualitas pelayanan pajak, Modernisasi pajakan, serta Sanksi Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Karawang Tahun 2021”.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Kualitas dari Pelayanan pajak di kantor SAMSAT Kabupaten Karawang pada tahun 2016 belum terlaksanana dengan maksimal dilihat dari tabel pendapatan pajak pada tahun 2016 persentasenya kurang dari 100%.
2. Modernisasi pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Karawang pada tahun 2016 belum terlaksana dengan maksimal dilihat dari tabel persentase penerimaan pajak yang kurang dari 100%.
3. Sanksi pajak yang sudah diberlakukan di kantor SAMSAT Kabupaten Karawang pada tahun 2016 belum terlaksana dengan baik terbukti dengan persentase penerimaan pajak yang kurang dari 100% .
4. Persentase dari tingkat kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Karawang pada tahun 2016 tidak mencapai target, atau kurang dari 100% sementara dari tahun 2017 sampai dengan 2020 mencapai target yaitu lebih dari 100%.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dibatasi pada akuntansi perpajakan khususnya pajak kendaraan bermotor.
2. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Karawang pada tahun 2021.
3. Penelitian ini menggunakan empat variabel yaitu kualitas pelayanan pajak, modernisasi pajak, sanksi pajak, dan kepatuhan wajib pajak.
4. Penelitian ini menggunakan metode kuesioner yang peneliti sebarakan kepada 150 responden atau wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Karawang.

1.4 Perumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini diantanya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Karawang Tahun 2021?
2. Bagaimana pengaruh modernisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Karawang Tahun 2021?
3. Bagaimana pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Karawang Tahun 2021?
4. Bagaimana pengaruh simultan kualitas pelayanan pajak, Modernisasi Pajak, serta Sanksi Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Karawang Tahun 2021?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat diketahui tujuan dari penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Karawang Tahun 2021.
2. Untuk mengkaji pengaruh modernisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Karawang Tahun 2021.
3. Untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Karawang Tahun 2021.

4. Untuk mengkaji pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Modernisasi Pajak, serta Sanksi Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Karawang Tahun 2021.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat diantaranya:

1. Manfaat Akademik

Sebagai referensi untuk penelitian penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan perpajakan khususnya pajak kendaraan bermotor. Selain itu juga dapat menambah wawasan serta pengetahuan mengenai pajak kendaraan bermotor.

2. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini dapat memberikan manfaat:

- a. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan serta pengetahuan tentang pajak kendaraan bermotor
- b. Memberikan ide atau saran yang baru untuk peningkatan kualitas pelayanan pajak, modernisasi pajak, serta sanksi pajak yang dapat diterapkan di kantor SAMSAT Kabupaten Karawang.
- c. Sebagai penerapan ilmu dan teori yang telah didapatkan selama masa perkuliahan dan menerapkannya dalam kehidupan sehari hari.
- d. Sebagai wacana ilmiah pentingnya pengawasan terhadap bidang perpajakan di Indonesia, khususnya pajak kendaraan bermotor.

3. Manfaat Praktis

Secara praktis Penelitian ini dapat memberikan manfaat:

Sebagai kontribusi dalam usaha peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan mengetahui kualitas pelayanan pajak, modernisasi pajak, serta sanksi pajak yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak khususnya pajak kendaraan bermotor. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan

pertimbangan untuk menyusun kebijakan mengenai perpajakan khususnya pajak kendaraan bermotor sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak daerah.



