

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Salah satu fungsi keberadaan suatu negara adalah untuk melindungi dan menyediakan pelayanan kepada setiap warga negaranya. Pemerintah dibentuk untuk melaksanakan fungsi negara. Pemerintah dalam melaksanakan fungsi negara membutuhkan dana yang dikelola melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara/Daerah (APBN/APBD). Sumber Penerimaan APBN/APBD berasal dari sumber minyak dan gas bumi (migas) dan non migas. Sumber penerimaan negara dari non migas, khususnya dari pajak dari tahun ke tahun memberikan kontribusi yang semakin besar (Rohman, 2013). Pemerintah secara berkesinambungan berupaya meningkatkan penerimaan negara dari pajak dengan menerbitkan berbagai kebijakan perpajakan. Upaya yang dilakukan pemerintah diantaranya adalah melakukan reformasi peraturan perpajakan, memberikan berbagai fasilitas perpajakan kepada Wajib Pajak, memperbaiki sistem perpajakan, dan melakukan intensifikasi dan ekstensifikasi pemungutan pajak. Usaha pemerintah tersebut, akan berhasil jika memperoleh dukungan dari semua pihak terutama dari Wajib Pajak (Rohman, 2013).

Dukungan Wajib Pajak sangat dibutuhkan, berupa tumbuhnya kesadaran Wajib Pajak untuk melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakan dengan tepat dan benar. Pemerintah harus meningkatkan berbagai upaya dalam meningkatkan

kesadaran dari mengenai kepatuhan semua Wajib Pajak yang menganggap pajak sebagai kewajiban bahkan mungkin kebutuhan Wajib Pajak. Jika kondisi ini tercapai, pelaksanaan *self assessment system* akan berjalan sempurna, pemerintah tugasnya menjadi ringan, dan target penerimaan negara dari pajak dapat dicapai dengan mudah (Rohman, 2013).

Pemungutan pajak di Indonesia didasarkan atas Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 23A yang menyebutkan bahwa pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur oleh Undang-Undang. Sistem pemungutan pajak di Indonesia telah mengalami perubahan dari *official assessment system* menjadi *self assessment system* sejak reformasi perpajakan pada tahun 1983. *Self assessment system* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar (Waluyo, 2008).

Pengetahuan perpajakan merupakan pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subyek pajak, obyek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang, sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak. Pengetahuan perpajakan ini tidak hanya pemahaman konseptual berdasarkan Undang-Undang Perpajakan, Keputusan Menteri Keuangan, Surat Edaran, Surat keputusan tetapi juga adanya tuntutan kemampuan atau ketrampilan teknis bagaimana menghitung besarnya pajak yang terutang (Supriyati, 2009). Pengetahuan dan wawasan tinggi

dalam diri wajib pajak berdampak semakin tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak (Supriyati dan Nur Hidayah, 2007). Sikap wajib pajak terhadap pembangunan daerah, sikap wajib pajak tentang sanksi denda PKB, sikap wajib pajak terhadap pelayanan fiskus, serta sikap wajib pajak bahwa penghindaran PKB telah umum, telah terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Semarang (Sulud Kahono, 2003).

Akuntabilitas merupakan salah satu dari prinsip-prinsip governance yang tertuang di dalam program UNDP (*United Nation development Program*) dimana prinsip akuntabilitas mempunyai peranan yang sangat penting dalam mewujudkan suatu pemerintahan yang baik atau *good governance*, dimana akuntabilitas memiliki beberapa dimensi dan beberapa model bagaimana akuntabilitas tersebut dapat dilaksanakan dengan baik dan efektif, akuntabilitas sebenarnya memiliki beberapa model dan beberapa pendekatan jika dilihat dari berbagai prespektif atau dimensi, baik politik, ekonomi, sosial. Akan tetapi pada prinsipnya akuntabilitas merupakan suatu konsep bagaimana mengakomodasi nilai-nilai yang berkembang didalam pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma yang berkembang didalam masyarakat dan pelayanan yang diinginkan masyarakat (Susila, 2013).

Dalam upaya mengoptimalkan tingkat kepatuhan agar lebih meningkat pihak samsat melakukan inovasi sistem baru pada pelayanan, karena salah satu tuntutan masyarakat kepada pemerintahan adalah peningkatan pelayanan publik (Affandi, 2008). Unit pelayanan samsat *drive thru* merupakan salah satu terobosan

dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan. Masyarakat tidak akan kesulitan mengantri di depan loket sehingga pajak kendaraan bermotor dapat diurus dengan cepat dan praktis (Mawardi, 2011).

Pada penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan Indah Chairun Nisa ( 2017 ). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu pada variabel independen yang menitik beratkan pada sistem samsat *drive thru* dan akuntabilitas pelayanan publik. Menurut penelitian terdahulu pengetahuan pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak bermotor (Susilaswati dan Budiarta 2013). Sedangkan menurut (Wardani 2017) pengetahuan pajak tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak bermotor.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH SISTEM SAMSAT *DRIVE THRU*, AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK, DAN PENGETAHUAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Empiris Pada Kantor Samsat Polda Metro Jaya Jakarta Selatan)”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, dapat dirumuskan pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah sistem samsat *drive thru* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ?
2. Apakah akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ?
3. Apakah pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ?

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dilakukan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh sistem samsat *drive thru* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk mengetahui pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

#### **1.3.2 Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat yang berguna bagi berbagai pihak,yaitu :

- a. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi para akademis yang memperdalam ilmu pengetahuan, khususnya mengenai ilmu perpajakan.

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan gambaran dan sumbangan pemikiran bagi masyarakat luas dan dapat digunakan sebagai referensi dan masukan-masukan maupun pedoman bagi pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai masalah-masalah perpajakan yang telah terjadi dan juga untuk menambah sumber pustaka yang telah ada.

b. Kegunaan Praktis

1) Bagi Badan Pajak Dan Retribusi Pemprov DKI

Memberikan dasar yang kuat bahwa sistem pelayanan samsat *drive thru*, sangat di perlukan demi meningkatkan penerimaan pajak diberikan oleh pemerintah kepada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor sangat diperlukan demi meningkatkan penerimaan pajak.

2) Bagi Perguruan Tinggi

Dapat mempertimbangkan kelebihan dan kelemahan yang mungkin ditemukan dalam penelitian ini, apabila dikemudian hari akan melakukan penelitian sejenis.

3) Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menjadi sarana perbandingan antara teori-teori yang telah diperoleh selama masa studi dengan kenyataan di lapangan.