

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sumber penerimaan negara terbesar adalah dari penerimaan pajak, yang mana digunakan dalam pembiayaan dan pembangunan nasional. Hasil dari penerimaan pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pembangunan dan peningkatan sarana publik (Siahaan, 2013 : 86).

Peran pajak sebagai penerimaan dalam negeri menjadi sangat dominan, tetapi tidak dapat optimal jika dilihat dari banyaknya wajib pajak yang belum menjadi wajib pajak yang patuh. Oleh sebab itu, diharapkan setiap warga negara Indonesia harus sadar bahwa semakin dapat menikmati hasil-hasil pembangunan, maka tanggung jawab masyarakat terhadap pajak dalam pelaksanaan pembangunan pun juga semakin besar. Kesadaran akan tanggung jawab setiap warga negara menjadi suatu nilai yang fundamental dalam pembangunan dan diharapkan kepatuhan wajib pajak dapat terwujud, sehingga pajak yang diterima negara semakin banyak dan tentunya akan menguntungkan bagi kepentingan negara dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat (Vivi dan Neri, 2013 : 102).

Kebutuhan serta kepentingan masyarakat harus diutamakan pada setiap pemerintahan. Pelayanan publik berperan penting dalam pemerintahan karena menyangkut untuk kepentingan masyarakat luas. Salah satu upaya yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan memberikan pelayanan terbaik

kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Paradigma baru yang menempatkan pemerintah sebagai pengabdian negara dan masyarakat sebagai wajib pajak harus diutamakan supaya dapat meningkatkan kinerja pelayanan (Vivi dan Neri, 2013 : 119).

Peningkatan pelayanan publik pemerintah selalu dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan berkualitas. Peningkatan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah salah satunya melalui program-program inovatif yang berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Peningkatan pelayanan melalui layanan inovasi oleh Kantor Bersama SAMSAT semata-mata diberikan kepada wajib pajak agar lebih taat dan patuh akan kewajiban perpajakannya (Leli dkk, 2016 : 131).

Peraturan tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah tercantum dalam (“UU No. 28 Tahun 2009”). Definisi dari Pajak Daerah yaitu kontribusi wajib kepada daerah/ wilayah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa menurut Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung namun dipergunakan untuk kepentingan daerah bagi kemakmuran dan kesejahteraan rakyat. Adapun pajak yang termasuk dalam jenis pajak provinsi yang merupakan bagian dari Pajak Daerah yaitu Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pajak Kendaraan Bermotor, merupakan pajak atas kepemilikan dan/ atau penguasaan kendaraan bermotor jenis roda dua, tiga, empat beserta golongannya yang dipergunakan pada seluruh jenis jalan darat. Pengenaan Pajak Kendaraan

Bermotor dewasa ini didasarkan pada ketentuan UU Nomor 28 Tahun 2009 pasal 3 – 8. Penerapan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada suatu daerah didasarkan pada peraturan daerah provinsi yang bersangkutan dan merupakan landasan hukum operasional dalam teknis pelaksanaan pengenaan dan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), serta keputusan Gubernur yang mengatur tentang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sebagai pelaksanaan peraturan daerah tentang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada provinsi yang bersangkutan.

Pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan salah satu komponen dari pajak daerah yang mempunyai kontribusi sangat tinggi dalam upaya peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pembangunan daerah setiap kabupaten/ kota salah satunya dibiayai melalui dana yang diperoleh melalui pajak kendaraan bermotor. Jadi seharusnya pemungutan penerimaan pajak dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) lebih dioptimalkan dengan sebaik mungkin. Tingginya jumlah pengguna kendaraan bermotor dapat dilihat dari semakin banyaknya jumlah kendaraan bermotor yang ada.

Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting bagi peningkatan pajak, maka perlu secara intensif dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, khususnya dalam membayar pajak daerah (Nazmel, 2010 : 139). Faktor pemahaman juga sangat penting dalam membantu wajib pajak melaksanakan tingkat kepatuhan wajib pajak khususnya pemahaman dasar tentang perpajakan (Noormala, 2008 : 6).

Wajib pajak akan siap menerima sistem baru apapun yang diperkenalkan, seperti sistem *self-assesment*, jika mereka mempunyai pengetahuan yang besar

untuk memahami sistem itu (Kasipillai, 2013 : 71). Pengetahuan pajak yang rendah dapat menyebabkan ketidakpercayaan dan sikap negatif terhadap pajak, sedangkan pengetahuan pajak yang baik akan berkorelasi dengan sikap positif terhadap pajak (Niemirowski *et al.*, 2003). Semakin tingkat pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin kecil kemungkinan wajib pajak untuk melanggar peraturan tersebut sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Muslim, 2007) dalam Syahril (2013 : 11).

Untuk mengoptimalkan pemungutan penerimaan pajak dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) diperlukan adanya langkah mudah untuk membayar pajak dimana dalam hal ini peningkatan inovasi pada program-program layanan pembayaran pajak, dengan tujuan untuk menumbuhkan kesadaran serta motivasi bagi wajib pajak agar patuh dalam membayar pajak.

Inovasi lanjutan yang dilakukan pemerintah dalam melayani pembayaran PKB (Pajak Kendaraan Bermotor), baru-baru ini sudah terdapat layanan SAMSAT *DRIVE THRU*. Sebagai pemanfaatan teknologi di semua lini yang terus dikembangkan, Samsat *Drive Thru* ini bertujuan untuk memudahkan aktivitas dan efisiensi waktu.

Bagi pemilik sepeda motor khususnya, layanan Samsat *Drive Thru* adalah cara yang lebih efisien dalam menghemat waktu saat membayar pajak. Wajib Pajak tidak perlu lagi bolak balik loket SAMSAT seperti dulu, karena layanan ini hanya memerlukan waktu kurang lebih 5 menit dan tidak perlu turun dari sepeda motor. Layanan *drive thru* biasanya terletak di samping atau depan kantor SAMSAT, dan masih di seputaran halaman parkir.

Program Samsat *Drive Thru* memang merupakan inovasi yang baik untuk meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak, yang dalam eksposenya bertujuan untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam bentuk pelayanan yang tepat, cepat, efektif, dan efisien dalam rangka pembayaran pajak kendaraan yang dilakukan oleh setiap pemilik kendaraan bermotor pada setiap tahunnya. Semakin baiknya program-program yang disediakan, maka semakin tinggi motivasi wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor sehingga terhindar dari denda atas keterlambatan pembayaran.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

- a. Apakah tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh positif terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor ?
- b. Apakah penerapan system samsat *DRIVE THRU* berpengaruh positif terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
- c. Apakah tingkat pemahaman dan penerapan system samsat *DRIVE THRU* berpengaruh positif terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah variabel yang mempengaruhi motivasi wajib pajak yaitu tingkat pemahaman dan penerapan sistem samsat *drive thru*. Pembatasan penelitian juga dilakukan pada ruang lingkupnya yaitu tempat

penelitian terbatas pada seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang membayar pajak pada kantor layanan samsat sleman.

1.4. Tujuan Masalah

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh positif tingkat pemahaman wajib pajak terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
- b. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh positif penerapan system samsat *DRIVE THRU* terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
- c. Untuk membuktikan secara simultan pengaruh positif tingkat pemahaman dan penerapan system samsat *DRIVE THRU* terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, yaitu:

- a. Untuk memberikan bukti secara empiris adanya pengaruh positif tentang inovasi layanan pembayaran pajak terhadap motivasi membayar pajak.
- b. Untuk memberikan informasi kepada wajib pajak tentang adanya kemudahan pilihan layanan pembayaran.

- c. Untuk memberikan informasi kepada kantor SAMSAT Sleman tentang pengaruh pelayananan terhadap motivasi wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor.

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan penelitian, penelitian terdahulu yang pernah dilakukan, hipotesis penelitian dan kerangka penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang populasi dan sampel, variabel penelitian yang digunakan, metode pengumpulan data dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV DATA DAN ANALISIS DATA

Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, deskripsi data hasil penelitian, analisis statistika deskriptif, uji kualitas data, analisis regresi berganda dan pembahasan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang dapat digunakan sebagai masukan untuk penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anton Nugroho, Yohanes. 2011, *It's Easy...Olah Data dengan SPSS..*
Yogyakarta : Skripta Media Creative
- Astuti, Y. T., & Binawati, E. (2020). Pengaruh Profitabilitas, Komisaris Independen, Umur Perusahaan dan Ukuran Perusahaan Terhadap Islamic Social Reporting Pada Perusahaan Yang Terdaftar Di Jakarta Islamic Indeks (JII) Periode Tahun 2013-2017. *Jurnal Optimal*, 17(1), 149-157.
- Ardiani, Leli, dkk. 2016. *Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Tulungagung)*. Jurnal. Jurnal Perpajakan (JEJAK)| Vol. 9 No. 1.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Binawati, E., & Susliyanti, E. D. (2020). Pengaruh Kualitas Teknologi Informasi Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Yang Dimoderasi Dengan Penerapan Standar Akuntansi Pemerintah (Sap) Berbasis Akrual Dan Sistem Akuntansi Keuangan Pemerintah. *Jurnal Optimal*, 17(2), 20-37.
- Binawati, E., & Badriyah, N. (2022). Pengaruh Pengawasan Keuangan Daerah, Akuntabilitas Dan Transparansi Pengelolaan Keuangan Daerah Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah Pada Kabupaten Magelang. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 2(1), 32-49.
- Barus, Stephanie Amelia Handayani. 2016. *Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. Jom Fekon. Vol.3. No.1: 295-309.
- Binawati, E., & Nindyaningsih, C. T. (2022). Pengaruh Penerapan Sistem Akuntansi Keuangan Daerah, Kompetensi Sumber Daya Manusia, Sistem Pengendalian Intern Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah. *Jurnal Optimal*, 19(1), 19-39.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Husen, Abdul Ghoni. 2012. *Pengaruh Motivasi dan Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah*. Jurnal Akuntansi UNESA Vol 1 No 1 Jurusan Akuntansi Universitas Negeri Surabaya.
- Husein Umar. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali.

- Kuncoro, Mudrajad. 2013. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi: Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis?*. Edisi 4. Jakarta : Erlangga.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Yogyakarta : Andi Publisher.
- Nazir, Nazmel. 2010. *Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei Atas WP-OP PBB di KPP Pratama Jakarta Pasar Kebo)*. Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi dan Keuangan Publik, Vol.5 No. 2 Hal. 85-100.
- Noor Sharoja Sapiei dan Jeyapalan Kasipillai. 2013. *Impacts of the Self Assessment System for Corporate Taxpayers. American Journal of Economics 2013, 3(2): 75-81 DOI: 10.5923/j.economics.20130302.03*.
- Rahayu, S. B., Widodo, S., & Binawati, E. (2019). Pengaruh akuntabilitas dan transparansi lembaga zakat terhadap tingkat kepercayaan muzakki (Studi Kasus pada Lembaga Amil Zakat Masjid Jogokariyan Yogyakarta). *Journal of Business and Information System (e-ISSN: 2685-2543)*, 1(2), 103-114.
- Ramadhan, R., & Binawati, E. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Administrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Menggunakan Metode Mix Method (Pada Kantor Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Samsat Kota Yogyakarta). *Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, 15(1).
- Rahmawati, Novia. 2013. *Analisis Efektivitas Pemungutan Pajak Melalui Layanan Samsat Drive Thru (Studi Kasus Kantor Bersama Samsat*
- Susliyanti, E. D., & Binawati, E. (2020). Pengaruh Akuntabilitas Keuangan Dan Akuntabilitas Kinerja Terhadap Kepercayaan Dan Kepuasan Masyarakat Atas Penggunaan Dana Desa. *Efektif Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 1.

Batu Kota). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang.

Resmi, Siti. 2009. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Edisi 5 Buku 1. Jakarta : Salemba Empat.

Sari, R.A.Vivi Yulian dan Neri Susanti. 2013. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Unit Pelayanan Pendapatan Provinsi (UPPP) Kabupaten Seluma*. Jurnal Review. Universitas Dehasen Bengkulu.

Siahaan, Marihot. 2013. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta : Rajawali Pers.

Sidharta, Iwan and Wati, Mirna. 2015. *Perancangan Dan Implementasi Sistem Informasi Urunan Desa (URDES) Berdasarkan Pada Pajak Bumi Dan Bangunan*. Published in: Jurnal Computech & Bisnis , Vol. 9, No. 2 (December 2015): pp. 95-107.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2013. *Cara Mudah Menyusun: Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Cetakan ke-23. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Wardani, Dewi Kusuma dan Rumiyaun. 2017. *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus WP PKB Roda Empat di Samsat Drive Thru Bantul)*. Jurnal Akuntansi. Vol.5. No.1: 15-24.

