PENGARUH KESADARAN, PENGETAHUAN, SANKSI, PELAYANAN DAN PENYULUHAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) PADA KANTOR SAMSAT TANJUNGPINANG

SKRIPSI

Oleh

AGUSRIADDIN

NIM :14622038

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN TANJUNGPINANG
2019

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pajak adalah merupakan aspek yang sangat penting bagi kelangsungan hidup negara Indonesia. Untuk menjalankan pemerintahan dan pembangunan, pemerintah membutuhkan dana yang sangat besar. Oleh karena pajak sebagai salah satu unsur penerimaan negara, jadi pajak memiliki peran yang sangat penting untuk selalu diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan pembiayaan pengeluaran pemerintah.

Pajak yang merupakan sumber pendapatan negara yang sangat besar dan paling penting untuk pelaksanaan dan peningkatan pembangunan nasional dalam mencapai kesejahteraan dan rakyat. Sumber penerimaan negara yang berasal dari pajak merupakan sumber pendapatan negara yang berasal dari sektor internal yang cukup potensial sebagai penerimaan negara (APBN) maupun daerah (APBD), sedangkan penerimaan negara dari sektor eksternal yaitu pinjaman dari luar negeri.

Wajib pajak ialah badan atau orang pribadi yang menurut ketentuan peraturan Undang-Undang perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk juga pemungutan pajak atau pemotongan pajak tertentu.

Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh bagian dunia, di Negera maju ataupun Negara berkembang. Karena jika ada wajib pajak

yang tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan hal-hal tindakan penghindaran, pengelakan, penyeludupan, dan pelalaian pajak.Yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak suatu Negara akan berkurang dan tidak maksimal.

Hampir diseluruh wilayah di Indonesia mengali potensi pendapatan daerahnya melalui pajak daerah, oleh sebab itu pemerintah daerah harus berusaha keras meningkatkan sumber potensi pendapatan daerahnya.

Otonomi daerah yang merupakan penyelengaraan pembangunan dan jalannya roda pemerintahaan dilaksanakan oleh pemerintah daerah itu sendiri, dengan persetujuan pemerintah pusat.

Di kota Tanjungpinang sendiri, pajak daerah menyumbang jumlah cukup besar bagi pendapatan asli daerah. Salah satu jenis penerimaan pajak daerah diantantaranya di dapat melalui pajak kendaraan bermotor. Pemungtan pajak kendaraan bermotor merupakan jenis pemungutan yang sudah lama dilakukan oleh pemerintah. Pajak ini sangat berpengaruh terhadap sumber pemdapatan asli daerah, yang berguna untuk membiayai pelaksaan tugas rutin pemerintah daerah (YUNUS, 2010). Pembangunan daerah tiap Kota / Kabupaten salah satunya dibiayai melalui dari dana yang diperoeh melalui pajak kendaraan bermotor. Maka pemungutan pajak kendaraan bermotor sangat perlu dioptimalkan sebaik mungkin. Perkembangan di dunia otomotif yang juga begitu pesat mengakibatkan arus perputaran kendaraan bermotor menjadi sangat cepat pula.

Pelayanan umum atau pelayanan publik merupakan perwujudan serta penjabaran dari tugas-tugas dan fungsi aparatur pemerintah dalam rangka tugas penyelenggaraan tugas umum baik pemerintahan maupun pembangunan.

Salah satu instansi pemerintah yang memiliki tugas pelayanan publik adalah Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap), yang dalam bahasa Inggris *One Roof System* yaitu suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Dalam hal ini, SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT. Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas Negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Di Provinsi Kepulauan Riau juga telah dibentuk Kantor Bersama SAMSAT di setiap Kabupaten/Kota, yang merupakan kesatuan dari DISPENDA KEPRI (Dinas Pendapatan Daerah Kepulauan Riau). Adapun dasar pembentukannya adalah Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Kepulauan Riau Nomor 10/UMKGKR/ VIII/2004 yang dibentuk pada Tanggal 7 Agustus 2004. Pembentukan Dispenda Provinsi Kepri ini guna melaksanakan perhimpunan pajak dan retribusi daerah sebagaimana tercantum dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 1999.

TABEL 1.1.
Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar pada Samsat di Tanjungpinang Tahun 2015-2018

Tahun	Roda 2	Roda 4	TOTAL
2018	76.156	19.596	95.752
2017	63.312	17.752	81.064
2016	64.171	17.711	81.882
2015	67.513	15.927	83.440

Sumber : Samsat Tanjungpinang (2019)

Dapat dilihat dari tabel 1.1. di atas bahwa naik turunnya peningkatan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor dari tahun ketahun. Namun tidak diringi

dengan jumlah masyarakat yang membayar pajak kendaraan bermotornya.

Ada beberapa faktor yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Yang pertama adalah kesadaran wajib pajak. *Self assessment system* yang kini dianut Indonesia dalam hal pemungutan pajak untuk memberikan kebebasan dan tanggung jawab yang besar kepada wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal ini akan terwujud apabila adanya kesadaran wajib pajak (tax consciousness) dalam diri setiap wajib pajak. Jika ada kesadaran dari wajib pajak maka sikap patuh, taat, dan disiplin akan muncul. Penelitian Marjan (2014) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Faktor kedua hal yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan wajib pajak. Menurut Wardani & Rumiyatun (2017) adalah pemahaman dasar bagi wajib pajak mengenai hukum, undang-undang, dan tata cara perpajakan yang benar. Melalui pendidikan formal dan pendidikan non formal dapat meningkatkan pengetahuan perpajakan.

Sanksi perpajakan menjadi faktor ketiga yang berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan Putri (2012) menunjukkan bahwa secara parsial sanksi perpajakan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Faktor keempat yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan. Pelayanan prima dari petugas terkait yang meliputi bantuan yang diberikan petugas dalam pengisian, penyetoran, dan pelaporan pajak sehingga wajib pajak paham dan mengerti akan kewajiban pajaknya serta kemudahan dalam menyelesaikan kewajiban perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian yang dilakukan Utomo (2011) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penyuluhan perpajakan juga merupakan salah satu faktor yang mengakibatkan wajib pajak menjadi patuh untuk membayarkan pajaknya. Menurut Tawas, Poputra, & Lambey (2016), proses sosialisasi dan penyuluhan perpajakan diharapkan berdampak pada pengetahuan perpajakan masyarakat secara positif sehingga dapat juga meningkatkan jumlah wajib pajak, meningkatkan kepatuhan wajib pajak, yang pada akhirnya meningkatkan penerimaan negara dari sektor publik. Sosialisasi ini diperlukan untuk wajib pajak meningkatkan pengetahuan perpajakan, serta mengetahui peran dan fungsi pajak

Kepatuhan wajib pajak ini menjadi masalah yang sangat penting dalam penerimaan pajak, ketika pajak yang didapatkan atau yang terealisasi oleh negara tidak sesuai dengan yang ditargetkan, maka akan terdapat hal yang menghambat

pembangunan Negara dan kesejahteraan rakyat. Masalah lain yang dihadapi oleh wajib pajak adalah wajib pajak tidak mengetahui arah dari penggunaan uang pajak yang dibayarkan tersebut digunakan untuk keperluan pemerintah apa saja.

Salah satu unit Kesatuan Dispenda Kepri adalah SAMSAT Tanjungpinang yang diresmikan pada tanggal 15 April 1982 dan merupakan SAMSAT Pemerintah Tk.I Provinsi Riau yang sebelum terbentuknya Provinsi Kepulauan Riau. Sejak tahun 2005 SAMSAT Tanjungpinang diambil alih oleh Kantor Unit Pelayanan Teknis Tanjungpinang yang selanjutnya terjadi perubahan nama menjadi Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD). Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah salah satu bentuk produk yang menjadi objek pelayanan di Kantor SAMSAT Tanjungpinang. Dan pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) ini merupakan kewajiban bagi setiap pemilik kendaraan bermotor. Di Provinsi Kepri khususnya Tanjungpinang, berdasarkan Tabel Realisasi Penerimaan KPPD, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) masih menjadi andalan utama sumber pendapatan karena memberikan kontribusi yang terbesar terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Kepulauan Riau selain sumber penerimaan pajak sektor lainnya sampai dengan tahun 2014. Hal ini menunjukkan, bahwa semakin banyaknya jumlah kendaraan di Provinsi Kepulauan Riau. Dan selain itu tingginya angka penerimaan PKB juga merupakan bentuk kepuasan masyarakat untuk membayar pajak terhadap pelayanan yang diberikan instansi terkait yaitu SAMSAT Tanjungpinang. Sehingga dari kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat menghasilkan kesadaran untuk taat membayar pajak yang menjadi kewajibannya sebagai pemilik kendaraan. Namun kepatuhan masyarakat

terhadap pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor SAMSAT tentunya berbeda tingkatannya antar satu individu dengan individu lainnya.

Kantor SAMSAT Tanjungpinang merupakan tempat para wajib pajak kendaraan bermotor kota Tanjungpinang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya, sehingga diharapkan SAMSAT Tanjungpinang bisa memberikan pelayanan publik berkualitas. Besarnya penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama SAMSAT Kota Tanjungpinang dikarenakan peredaran jumlah kendaraan semakin meningkat dari tahun ketahun.

Kesadaran wajib pajak masih sangat rendah, dapat dilihat dari jumlah tunggakan dan denda Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor SAMSAT Tanjungpinang. Jumlah penerimaan PKB dan perkembangan jumlah kendaraan bermotor mengalami peningkatan namun tidak diimbangi dengan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap pemenuhan kewajiban dalam membayar pajak, yang tercermin dari jumlah tunggakan dan denda wajib pajak yang cukup besar pada Kantor SAMSAT Tanjungpinang.

Saat ini SAMSAT Tanjungpinang berinovasi dengan membuat suatu tim SAMSAT corner dan SAMSAT bergerak dengan maksud bertujuan untuk menjadi layanan SAMSAT yang langsung bersentuhan dengan masyarakat atau sistem jemput bola. Dengan menggunakan titik point SAMSAT yang akan diletakan di lokasi strategis seperti pasar JL.Merdeka dan daerah perkotaan di JL.D.I Panjaitan (KM.9) agar masyarakat merasa dekat dengan keberadaan tim SAMSAT corner dan SAMSAT bergerak.

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis paparkan di atas, maka penulis menarik kesimpulan untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang mengena latar belakang tersebut dengan berjudul, **"PENGARUH KESADARAN, PENGETAHUAN, SANKSI, PELAYANAN DAN PENYULUHAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) PADA SAMSAT TANJUNGPINANG"**

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan paparan diatas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di SAMSAT Tanjungpinang?
2. Apakah pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di SAMSAT Tanjungpinang?
3. Apakah sanksi wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di SAMSAT Tanjungpinang?
4. Apakah pelayanan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di SAMSAT Tanjungpinang?
5. Apakah penyuluhan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di SAMSAT Tanjungpinang?
6. Apakah kesadaran, pengetahuan, sanksi, pelayanan, dan penyuluhan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di SAMSAT Tanjungpinang?

1.3. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, penulis akan membatasi ruang lingkup pembatasan mengenai masalah yang ada dengan tujuan agar masalah yang diteliti tidak terlalu luas dan tidak terdapat kerancuan dalam penulisan skripsi maka penulis memberi batasan masalah dengan penelitian ini sebagai berikut :

Penelitian ini dibatasi pada kesadaran, pengetahuan, sanksi, pelayanan, pnuyuluhan, dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang membayar pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Tanjungpinang pada tahun 2019.

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Tanjungpinang.
2. Mengetahui pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Tanjungpinang.
3. Mengetahui pengaruh sanksi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Tanjungpinang.
4. Mengetahui pengaruh pelayanan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Tanjungpinang.
5. Mengetahui pengaruh penyuluhan wajib pajak terhadap kepatuhan waji pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Tanjungpinang.

6. Mengetahui pengaruh kesadaran, pengetahuan, sanksi, pelayanan, dan penyuluhan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Tanjungpinang.

1.5. Kegunaan Penelitian

1.5.1. Kegunaan Ilmiah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambahkan refrerensi tentang pengaruh kesadaran wajib pajak dan penyuluhan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) di SAMSAT keliling Tanjungpinang.

1.5.2. Kegunaan Praktis

1. Bagi kantor SAMSAT Tanjungpinang.

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan pelayanan dan penyuluhan yang lebih baik di tiap tahunnya, agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya.

2. Bagi wajib pajak kendaraan bermotor

   Penelitian ini diharapkan akan memberi wawasan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor .

3. Bagi peneliti

   Memberikan hasil pengaruh kesadaran, pengerahuan, sanksi, pelayanan dan penuyuluhan terhadap kepatuhan wajin pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Tanjungpinang.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran kepada pembaca mengenai keseluruhan isi penulisan dan menunjukkan konsistensi dari penulisan dan pembahasannya. Sistematika penulisan laporan penelitian adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pendahuluan yang menyajikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang kajian teori yang relevan dengan topik penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yang dapat dijadikan landasan teoritis dalam melakukan penelitian, dan terdapat kerangka pemikiran serta penelitian terdahulu.

BAB III : METODE PENELITIAN

Metode peneliltian yang di gunakan meliputi : jenis penelitian serta sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sample, definisi oprasional variabel, teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan penulis.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan hasil penelitian dan saran yang dapat diberikan penulis yang sekiranya dapat bermanfaat bagi objek penelitia