

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Lantar Belakang Masalah

Pajak adalah iuran kepada negara berdasarkan Undang-Undang yang dapat dipaksakan tanpa adanya balas jasa yang diterima secara langsung oleh rakyat, dengan kata lain pajak merupakan pungutan wajib yang dibayarkan rakyat untuk negara yang akan digunakan untuk kepentingan pemerintah dan masyarakat umum. Menurut Undang-Undang No. 16 Tahun 2009, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang 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. Pajak bagi negara adalah suatu sumber penerimaan negara terbesar, sedangkan bagi rakyat pajak merupakan suatu kewajiban yang harus dibayarkan kepada negara.

Menurut data yang di dapat jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang taat pajak PKB dan BBNKB di tahun 2014- 2018 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Objek Kendaraan Bermotor dan PKB Di Kabupaten Banyuwangi

Tahun	Jumlah Kendaraan (unit)	Jumlah pajak serharunya (Rp)	Yang membayar PKB (unit)	Jumlah pajak yang diterima (Rp)	Jumlah PKB yang membayar (%)	Jumlah pajak (%)
2014	268.390	67.761.197.505	238.127	66.892.258.600	89%	99%
2015	296.289	79.096.936.405	259.289	78.388.662.150	88%	99%
2016	322.529	90.545.145.555	257.983	83.595.569.600	80%	92%
2017	345.058	101.949.106.755	248.139	87.159.121.450	72%	85%
2018	370.930	114.626.548.905	266.236	97.990.696.500	72%	85%
2019	397.096	128.464.039.105	274.362	106.395.489.700	69%	83%

Sumber: UP3AD Kab. Banyuwangi

Dari tabel diatas dapat dilihat jumlah Kendaraan Bermotor mengalami kenaikan dari tahun 2014- 2019, dikarenakan naiknya daya beli kendaraan bermotor. Hal ini tidak di ikuti dengan kenaikan jumlah pajak yang harus diterima oleh negara (petugas SAMSAT di

Banyuwangi), dari data diatas, dari jumlah pajak yang seharusnya diterima sesuai dengan jumlah kendaraan ternyata tidak demikian, justru jumlah pajak yang diterima di bawah jumlah pajak yang seharusnya di terima negara. . dari hal tersebut ternyata ada kendala dilapangan diataranya wajib pajak merasa 1. Lokasi membayar pajak relatif jauh dari tempat tinggal wajib pajak 2. Wilayah kab. banyuwangi yg luas, dan persebaran penduduk yg cenderung merata 3. Wajib pajak merasa membayar di samsat induk prosesnya lebih lama maka dari SAMSAT melakukan inovasi pelayanan.

Pembangunan daerah tiap kabupaten / kota salah satunya dibiayai melalui dari dana yang didapat melalui pajak kendaraan bermotor. Maka pemungutan penerimaan pajak ini perlu dioptimalkan sebaik mungkin. Perkembangan di bidang dunia otomotif yang begitu pesat mengakibatkan arus perputaran kendaraan bermotor menjadi cepat pula. Ini terbukti dari makin bervariasinya jenis kendaraan bermotor yang ada (Putri, 2012).

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB dan BBNKB yaitu kesadaran wajib pajak, Pelayanan, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik. Menurut Damayanti dalam Dharma dan Suardana (2014), kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya yang ditunjukkan dalam pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak.

Penelitian Nugraha (2015) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. penelitian menunjukkan bahwa Variabel Independen (Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bemotor.

Sedangkan penelitian Utama dan Fariz (2014) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. penelitian

menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Alasan dalam pemilihan variabel adalah karena hasil dari penelitian tersebut tidak memberikan konsistensi yang signifikan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian hasil dari Dewi (2016) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan hasil penelitian dari Utama (2013), Nurfitriyanti (2013), Komala (2014), Nugraha (2015), Novitasari (2015), dan Pujiasti (2016) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berkaitan dengan latar belakang di atas yang mendorong untuk dilakukannya suatu penelitian dan selanjutnya menuangkan dalam judul penelitian: **“PENGARUH LAYANAN SAMSAT UNGGULAN TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN KESADARAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI KB SAMSAT BANYUWANGI KOTA ”**

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang, fenomena dan *research gap* yang telah diutarakan diatas akhirnya dapat di susun pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah Variabel Layanan Samsat Unggulan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Variabel Kesadaran Membayar Pajak;
2. Apakah Variabel Layanan Samsat Unggulan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Variabel Kepatuhan Membayar Pajak;
3. Apakah Variabel Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Variabel Kepatuhan Membayar Pajak;

4. Apakah Variabel Layanan Samsat Unggulan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Variabel Kepatuhan Membayar Pajak melalui Variabel Kesadaran Wajib Pajak;

### 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latarbelakang, fenomena, *research gap* dan rumusan masalah yang telah diutarakan diatas akhirnya dapat di susun pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah Variabel Layanan Samsat Unggulan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Variabel Kesadaran Membayar Pajak;
2. Untuk mengetahui apakah Variabel Layanan Samsat Unggulan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Variabel Kepatuhan Membayar Pajak;
3. Untuk mengetahui apakah Variabel Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Variabel Kepatuhan Membayar Pajak;
4. Untuk mengetahui apakah Variabel Layanan Samsat Unggulan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Variabel Kepatuhan Membayar Pajak melalui Variabel Kesadaran Wajib Pajak;

### 1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat terhadap beberapa kalangan yaitu bagi kalangan akademisi (teoritis) dan kalangan praktisi (manajemen).

1. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi dan sebagai bahan referensi bagi para insan Akademisi serta bermanfaat bagi pengembangan ilmu manajemen pemasaran jasa dan layanan perpajakan.

2. Bagi Praktisi

Sebagai bahan masukan bagi manajemen pusat layanan pajak untuk merancang kebijakan – kebijakan layanan perpajakan dalam rangka peningkatan kepatuhan wajib pajak terutama, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) khususnya bagaimana cara meningkatkan kesadaran Wajib Pajak (WP) membayar pajak di Kabupaten Banyuwangi

