

BAB I

Latar Belakang

Indonesia adalah negara yang masih dalam tahap berkembang, otoritas publik berusaha untuk memasukkan Indonesia ke dalam negara yang dibuat melalui penyempurnaan kerangka kerja yang berbeda. Untuk membuat kerangka kerja, tentunya membutuhkan banyak aset dengan tujuan agar otoritas publik memiliki pilihan untuk mengelola sumber aset dengan baik.

Salah satu pendapatan negara yang cukup besar berasal dari retribusi/pajak. Menurut Azhari (2015: 67) Pajak daerah adalah komitmen warga negara terhadap distrik yang terutang oleh individu atau elemen yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, tanpa pembayaran langsung dan digunakan untuk tujuan provinsi untuk keuntungan terbaik dari kesuksesan masyarakat.

Pajak Kendaraan Bermotor atau PKB adalah penilaian yang dipungut atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor (Suryarini, 2012). Semakin banyak jumlah penduduk, pendapatan negara dan provinsi dari wilayah penilaian juga akan meningkat.

Kesadaran WP dapat dilihat dari kejujuran dan keinginan warga untuk memenuhi komitmennya. Keakraban warga dengan penilaian pajak sangat penting untuk membangun keinginan untuk membayar pajak (Hardiningsih, 2011). Jika jumlah kendaraan bermotor semakin bertambah dan tidak diimbangi dengan kehati-hatian dan konsistensi warga dalam memenuhi kewajibannya, maka hal tersebut dapat mengakibatkan tidak terpenuhinya kewajiban dan denda yang cukup besar di kantor SAMSAT Kota Medan.

Informasi tentang pengetahuan pajak tidak hanya memuat tentang komitmen warga negara, namun juga terdapat penjelasan tentang pentingnya tugas bagi keberadaan negara untuk membuat kesadaran WP (Aziza, 2011 dalam Arahman, 2012). Kepentingan individu dalam membayar retribusi disebabkan oleh banyaknya kasus penilaian yang terjadi di negeri ini. Kondisi ini dapat mempengaruhi konsistensi warga, karena WP tidak membutuhkan tugas yang mereka bayarkan untuk disalahgunakan oleh otoritas yang tidak bertanggung jawab (Arum, 2012). Oleh karena itu, diperlukan informasi yang banyak tentang pemungutan pajak, dengan tujuan agar warga lebih memahami manfaat dari pemungutan pajak. Baik untuk bantuan pemerintah sendiri maupun untuk kemajuan negara.

Sanksi adalah disiplin antagonis yang ditawarkan kepada individu yang mencabut pedoman. Sedangkan denda adalah disiplin dengan membayar tunai karena mengabaikan hukum dan pedoman material. Sehingga sanksi penilaian adalah hukuman negatif yang diberikan kepada warga yang menyalahgunakan pedoman dengan membayar tunai (Jatmiko, 2012). Persetujuan diperlukan agar standar atau hukum tidak disalahgunakan. Sanksi penilaian adalah jaminan bahwa

pengaturan undang-undang dan pedoman pengeluaran akan disetujui atau dipatuhi.

Pelayanan fiskus diandalkan untuk membangun konsistensi warga. Pelayanan yang baik, siap bersikap ramah dalam menawarkan jenis bantuan, arahan dan bimbingan serta memberikan klarifikasi tentang perubahan pedoman biaya dan memperluas penerapan biaya sesuai aturan pengeluaran yang sesuai. Jika pejabat SAMSAT di Kota Medan dapat menawarkan jenis bantuan dengan cara yang menyenangkan, terbuka dan lugas, hal ini dapat mempengaruhi tingkat konsistensi warga dan sumber pendapatan yang diharapkan.

Kepatuhan WP mendorong James, et al dalam Arum (2012) yang mengklarifikasi bahwa kemampuan warga negara untuk memenuhi komitmen penilaian mereka sesuai pedoman yang relevan tanpa persyaratan untuk pemeriksaan intensif, peringatan, atau bahaya dan pemanfaatan otorisasi yang sah dan otoritatif. . Semakin banyak WP yang dapat memenuhi hak penilaian dan komitmennya, maka wajib pajak dapat dianggap tunduk pada pedoman beban. Pendapatan dan pendapatan pungutan negara akan meningkat jika tingkat konsistensi warga negara dalam membayar biaya tinggi (Tiraada, 2013).

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Medan”**.

LANDASAN TEORI

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Kesadaran merupakan komponen dalam diri seseorang untuk mendapatkan realitas dan bagaimana mereka bertindak terhadap dunia nyata (Arum, 2012). Keakraban dengan kendaraan warga diharapkan membayar penilaian kepada negara untuk mendanai peningkatan bunga dan bantuan umum pemerintah. Pada umumnya, orang-orang masih pesimis dan tidak menaruh rasa takut pada biaya karena mereka menganggap tugas sebagai beban, cicilan sering merepotkan, kebiasaan membayar biaya ini tidak hanya mendorong sikap patuh, taat dan disiplin saja namun diikuti oleh disposisi dasar juga.

Seperti yang ditunjukkan oleh penelitian Arum (2012) menunjukkan bahwa informasi tentang kesadaran warga mempengaruhi konsistensi warga dalam memenuhi biaya kendaraan bermotor.

Seperti yang ditunjukkan oleh Ketut (2013) pengaruh kepatuhan pajak terhadap konsistensi warga kendaraan bermotor (Kota Samsat Singaraja) hasilnya menunjukkan bahwa kepatuhan WP memiliki pengaruh terhadap kepatuhan WP.

Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Sehubungan dengan ketetapan pajak, informasi adalah semua yang dipikirkan tentang keseluruhan pengaturan ketetapan pajak. Informasi ini sebagai pemahaman tentang pedoman penilaian dan informasi tentang pemungutan pajak, informasi tentang sistem penghitungan dan pengumuman komitmen pungutan, serta pemahaman dan informasi tentang kapasitas dan peranan pajak. Menurut Hardiningsih (2011) pengetahuan pajak adalah penyesuaian sikap dan perilaku warga atau perkumpulan warga dengan tujuan akhir untuk mengembangkan masyarakat melalui upaya mendidik dan mempersiapkan.

Seperti yang ditunjukkan oleh penelitian Rajif (2012) dan Wayan (2013), menunjukkan bahwa informasi dan pemahaman warga berpengaruh terhadap konsistensi warga dalam melakukan pembayaran pajak.

Sebagaimana ditunjukkan oleh penelitian Ilhamsyah et al., (2016) dan Ihsan (2013) menunjukkan bahwa variabel kewajiban informasi mempengaruhi kepatuhan wp.

Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Masruroh (2013) dalam kaitannya dengan hipotesis atribusi, sanksi beban merupakan penyebab luar yang mempengaruhi pandangan wajib pajak dalam melakukan evaluasi terhadap perilaku kepatuhan wp dalam menyelesaikan kewajiban pajak. Menurut Arum (2012) sanksi adalah kegiatan sebagai disiplin

yang diberikan kepada individu yang mengabaikan standar. Persetujuan diperlukan agar undang-undang atau pedoman tidak disalahgunakan. Dengan adanya sanksi penilaian, wajar jika warga negara akan membayar komitmennya dan lebih berbakti dalam menjalankan pedoman yang ada.

Sesuai penelitian Ketut (2013), Arum (2012), dan Rajif (2012) bahwa sanksi penilaian mempengaruhi kepatuhan wp.

Menurut Wayan (2013) Dampak sanksi pajak terhadap kepatuhan wp (SAMSAT Tabanan) hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi biaya memiliki dampak positif dan kritis terhadap konsistensi warga negara yang adil dan merata dalam memenuhi kewajibannya.

Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Pelayanan Fiskus adalah bantuan otoritas pengeluaran dalam membantu, mengawasi, dan merencanakan segala sesuatu yang diperlukan oleh wp (Rahman, 2011). Menurut Boedioni yang dikutip dalam penelitian Hidayatulloh (2013), gagasan kualitas administrasi adalah bahwa bantuan kepada klien seharusnya bernilai jika memenuhi atau melampaui asumsi klien, atau lebih sederhana lagi kesenjangan antara kepuasan jaminan dan asumsi klien adalah semakin dekat ukuran kualitas.

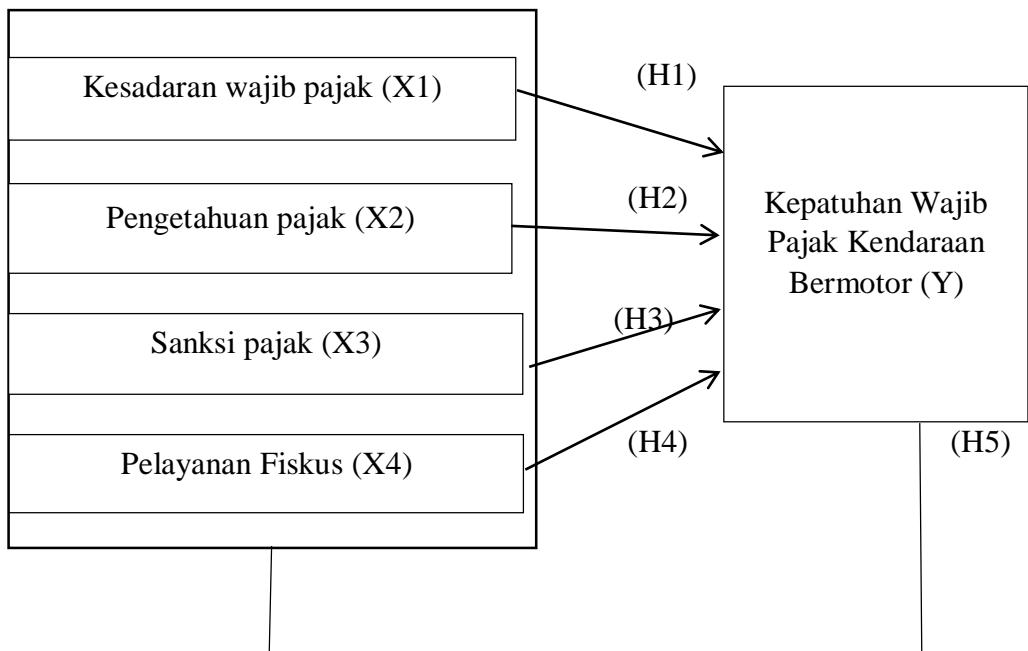
Dengan layanan administrasi penilaian yang baik, tidak mungkin untuk meningkatkan konsistensi warga dalam menyelesaikan biaya kendaraan bermotor. Dengan cara ini, pelayanan fiskus harus secara konsisten ditingkatkan untuk akomodasi dan pemenuhan warga dalam melakukan komitmen pengeluaran mereka. Amanda et al (2013) layanan administrasi mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi penilaian yang diberikan administrasi, maka konsistensi warga akan meningkat

Sesuai pemeriksaan Rajif (2012) menunjukkan bahwa kualitas bantuan mempengaruhi konsistensi warga. Sesuai penelitian Randi dan Maria (2016) dampak kualitas administrasi pada warga kendaraan bermotor (SAMSAT Kota Malang) hasilnya menunjukkan bahwa variabel kualitas bantuan memiliki hasil konstruktif yang kritis terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kerangka Konseptual

Kerangka penelitian digunakan untuk mempermudah pemahaman terhadap masalah yang akan dibahas. Adapun kerangka konseptual penelitian ini ialah :

Gambar 1 Kerangka Konseptual



Hipotesis

Berdasarkan kerangka konseptual diatas, maka hipotesis penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

- H1 : Kesadaran wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- H2 : Pengetahuan wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- H3 : Sanksi pajak kendaraan bermotor mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- H4 : Pelayanan Fiskus mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- H5 : Kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi pajak dan pelayanan fiskus mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor