

FAKTOR-FAKTOR KEPATUHAN PAJAK DITINJAU DARI PERSEPSI WAJIB PAJAK (STUDI KASUS WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI BATAM)

Firdaus Hamta

Dosen Tetap Fakultas Ekonomi Universitas Riau Kepulauan Batam

ABSTRAK

Salah satu potensi besar pajak daerah adalah sektor Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), potensi tersebut seiring tingginya tingkat pembelian dan kepemilikan masyarakat terhadap kendaraan bermotor dari tahun ketahun yang secara langsung meningkatkan jumlah objek dan subjek pajak kendaraan bermotor.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif.

Menurut Sekaran (2010:159) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif merupakan studi yang bertujuan untuk memberikan kepada peneliti sebuah riwayat atau untuk menggambarkan aspek-aspek yang relevan dengan fenomena perhatian dari perspektif seseorang, organisasi atau lainnya. Penelitian dengan metode deskriptif merupakan penelitian yang akan mendeskripsikan atau menguraikan permasalahan yang berkaitan dengan pernyataan terhadap keberadaan variabel mandiri. Kategori informan penelitian ini adalah: adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang berkedudukan di Batam dengan kategori-kategori sebagai berikut: memiliki kendaraan bermotor atas nama sendiri dan terdaftar sebagai WP-KB di Samsat Batam, memiliki penghasilan tetap dan telah melakukan pembayaran pajak tahun 2017.

Hasil penelitian bahwa, faktor yang dominan membentuk kepatuhan WP-KB di Batam kewajiban sebesar 62%, disusul sadar pajak 31%, kualitas pelayanan 3% dan sanksi denda 2%. Hasil hitung frekwensi dapat disimpulkan bahwa, faktor kewajiban sebagai warga negara merupakan alasan yang paling kuat bagi WP-KB untuk melakukan pembayaran PKB di Batam. Kepatuhan pembayaran pajak-KB dalam persepsi WP-KB di Batam adalah: (a) adanya rasa keinginan untuk berpartisipasi dalam pembangunan daerah Batam, sehingga WP-KB di Batam merasakan pembayaran PKB karena kewajiban dan ketaatan sebagai warga negara; (b) tekanan kegiatan razia gabungan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Batam dengan Direktorat Lalu Lintas Polres Bareleng Batam, menimbulkan rasa keterpaksaan untuk membayar pajak kendaraan bermotor di Batam; (c) konsistensi sumberdaya aparatur yang baik dan penerapan sistem informasi PKB atas perhitungan tarif dan PKB memberikan kontribusi kepatuhan pajak-KB; (d) fasilitas yang prima, pelayanan yang mudah dan tempat pelayanan yang mudah dijangkau berkontribusi mendorong kepatuhan pajak-KB di Batam.

Kata Kunci: *Kepatuhan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*

BAB I. LATAR BELAKANG

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan yang dipungut dari masyarakat oleh negara yang strategis mendukung pembiayaan pemerintahan dan pembangunan nasional, nilai strategis tersebut karena sektor pajak merupakan sektor terbesar dari penerimaan negara. Jenis

pajak menurut Soemitro dalam Mardiasmo (2011), Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan

Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Sejak bergulirnya otonomi daerah yang ditandai dengan pemberian kewenangan pemerintah pusat ke pemerintah daerah seperti kewenangan mengatur keuangan dalam rumah tangga daerah, maka sejak itu pemerintah daerah berlomba-lomba meningkatkan postur anggaran dengan memaksimalkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) sebagai salah satu sumber pembiayaan pemerintahan dan pembangunan daerah.

Salah satu potensi besar PAD ditingkat Pemerintah Provinsi adalah disektor Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), potensi tersebut seiring tingginya tingkat pembelian dan kepemilikan masyarakat terhadap kendaraan bermotor dari tahun ketahun yang secara langsung meningkatkan jumlah objek dan subjek pajak kendaraan bermotor. Institusi pemerintah Provinsi Kepulauan Riau (Kepri) yang diberikan kewenangan mengelola dan menarik potensi PAD adalah Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Pemerintah Provinsi Kepri yang tergabung dalam Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT).

SAMSAT Batam merupakan salah satu unit kerja yang memiliki tanggung jawab besar untuk mengelola penerimaan PKB, karena wilayah Batam memiliki potensi PKB terbesar di Provinsi Kepri. Besarnya potensi PKB tersebut mendorong pihak Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau untuk meningkatkan strategi penerimaan PKB melalui pengembangan pelayanan SAMSAT Corner di Mall-mall Batam, *Drive Thru*, SAMSAT Keliling dan Pajak PKB *Online*, penghapusan denda dan bebas bea balik nama dan program-program pendekatan sosial untuk membangun kesadaran pajak di masyarakat.

Sejalan dengan hal tersebut Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau diberikan tanggung jawab besar oleh Pemerintah Provinsi Kepri untuk merealisasikan target penerimaan pajak yang semakin naik dari tahun ketahun, kenyataannya realisasi penerimaan PKB di Provinsi Kepri cenderung naik, namun tidak diikuti oleh pencapaian target yang telah ditetapkan pada tahun 2016 dan 2017.

Kesulitan mencapai target penerimaan PKB di Provinsi Kepri diduga karena perilaku Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (WP-KB), kualitas pelayanan dan kondisi ekonomi. Penelitian ini fokus faktor-faktor kepatuhan WP-KB melalui pendekatan persepsi dalam melakukan pembayaran pajak dan pasca pembayaran PKB di Batam.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Kepatuhan Pajak

Menurut Gunadi (2007:4), pengertian kepatuhan pajak dalam hal ini diartikan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuaidengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi, seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sistem administrasi.

Suryadi (2007) menyebutkan bahwa ada tiga variabel dalam mengukur kinerja penerimaan pajak di Indonesia, yaitu: (1) kesadaran wajib pajak; (2) pelayanan perpajakan; (3) kepatuhan wajib pajak.

Persepsi

Robbins (2009: 175) mendefinisikan persepsi (*perception*) sebagai proses dimana individu mengatur dan menginterpretasikan kesan-kesan sensoris mereka guna memberikan arti bagi

lingkungan mereka. Namun, apa yang diterima seseorang pada dasarnya bisa berbeda dari realitas objektif. Walaupun seharusnya tidak perlu ada, perbedaan tersebut sering timbul.

Menurut Ikhsan (2010: 93), persepsi adalah bagaimana orang-orang melihat atau menginterpretasikan peristiwa, objek, serta manusia. Orang-orang bertindak atas dasar persepsi mereka dengan mengabaikan apakah persepsi itu mencerminkan kenyataan sebenarnya. Pada kenyataannya, setiap orang memiliki persepsinya sendiri atas suatu kejadian. Uraian kenyataan seseorang mungkin jauh berbeda dengan uraian orang lain.

Menurut Manahan (2008:63-64) persepsi sebagai gambaran seseorang tentang sesuatu objek yang menjadi fokus permasalahan yang sedang terjadi. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi adalah sebagai berikut: (1) faktor individu, individu dalam membuat suatu persepsi akan dilatarbelakangi oleh kemampuan individu untuk mempelajari sesuatu (*antitude*), motivasi individu untuk membuat persepsi tentang sesuatu tersebut, kepentingan individu terhadap sesuatu yang dipersepsikan, pengalaman individu dalam menyusun persepsi, serta harapan individu dalam menentukan persepsi tersebut; (2) faktor situasi, situasi dalam menyusun suatu persepsi ditentukan momen yang tepat atau struktur dari objek yang dipersepsikan, serta kebiasaan yang berlaku dalam sosial masyarakat dalam merumuskan persepsi; (3) faktor target, gangguan yang ada dalam menyusun persepsi sebagai gangguan dalam menentukan target atau persepsi, biasanya adalah objek yang akan dipersepsikan merupakan perihai yang benar-benar baru (*novelty*), adanya gambaran hidup yang mempengaruhi dalam membentuk persepsi (*motion*), suara – suara yang timbul pada saat membentuk persepsi (*sounds*), ukuran dari bentuk persepsi (*size*), yang melatarbelakangi pembentuk persepsi tersebut (*background*), dan kedekatan persepsi dengan objek lain yang dapat membentuk persepsi yang hampir sama (*proximity*), serta kesamaan (*similarity*) dari persepsi yang akan dibangun dengan persepsi lain.

METODOLOGI PENELITIAN Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Menurut Sekaran(2010:159) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif merupakan studi yang bertujuan untuk memberikan kepada peneliti sebuah riwayat atau untuk menggambarkan aspek-aspek yang relevan dengan fenomena perhatian dari perspektif seseorang, organisasi atau lainnya. Penelitian dengan metode deskriptif merupakan penelitian yang akan mendeskripsikan atau menguraikan permasalahan yang berkaitan dengan pernyataan terhadap keberadaan variabel mandiri.

Informan

Penelitian kualitatif tidak bermaksud untuk menggambarkan karakteristik populasi atau menarik generalisasi kesimpulan yang berlaku bagi suatu populasi, melainkan lebih berfokus

kepada representasi terhadap fenomena sosial. Data atau informasi harus ditelusuri seluas-luasnya sesuai dengan keadaan yang ada. Hanya dengan demikian, peneliti mampu mendeskripsikan fenomena yang diteliti secara utuh (Burhan Bungin, 2012:53).

Informan penelitian secara purposive sampling. Kategori informan penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang berkedudukan di Batam dengan kategori-kategori sebagai berikut: memiliki kendaraan bermotor atas nama sendiri dan terdaftar sebagai WP-KB di Samsat Batam, memiliki penghasilan tetap dan telah melakukan pembayaran pajak tahun 2017.

Penelitian dilakukan di Batam selama 3 (tiga) bulan terhitung 1 September sampai 30 November 2017.

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan berbagai metode yaitu: studi lapangan, wawancara langsung dan studi kepustakaan.

Analisis Penelitian

Sujarweni (2014:103) menyatakan analisis data dapat diartikan sebagai cara melaksanakan analisis terhadap data, dengan tujuan mengolah data tersebut untuk menjawab rumusan masalah. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis deskriptif kualitatif, dengan caramenggambarkan kenyataan atau keadaan-keadaan atas suatu objek dalam bentuk uraian kalimat berdasarkan keterangan-keterangan dari pihak-pihak yang berhubungan langsung dengan penelitian ini.

Penelitian ini melalui beberapa tahapan, yaitu: pengumpulan data, uji frekwensi, reduksi data, analisis dan kesimpulan.

Operasional Variabel

Berdasarkan pendekatan teoritis maka disimpulkan operasional variabel penelitian sebagai berikut:

Kepatuhan pajak kendaraan bermotor merupakan kesediaan WP-KB dalam melakukan tindakan membayar pajak kendaraan bermotor karena dorongan faktor: sadar pajak, kewajiban pajak, kualitas pelayanan dan sanksi denda. Persepsi wajib pajak kendaraan bermotor merupakan proses atas pengetahuan dan pengalaman oleh seseorang karena adanya stimulasi dari dalam dirinya dan diluar dirinya, sehingga membangun pandangan-pandangan yang membentuk persepsi meliputi: motivasi, situasi dan harapan bagi wajib pajak kendaraan bermotor.

IV. PEMBAHASAN

Frekwensi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Tabel 1 dibawan menunjukkan bahwa terdapat 206 informan dalam penelitian ini, jumlah informan tersebut ditentukan karena pada proses wawancara tidak didapatkan lagi informasi baru (jenuh) dari informan. Sebelum melakukan wawancara informan diberikan satu pertanyaan dengan 4 pilihan jawaban sebagaimana pada tabel 1 dibawah ini.

Tabel 1.
Hasil Hitung Frekwensi

Faktor	Frekwensi	Persentase
Sadar Pajak	64	31%
Kewajiban	126	62%
Kualitas Pelayanan	6	3%
Sanksi Denda	8	4%
Jumlah	206	100%

Sumber: Olah Data

Faktor kewajiban merupakan pilihan utama informan (WP-KB) dalam melakukan pembayaran PKB, artinya faktor kewajiban mendominasi dan memiliki kontribusi terbesar yaitu 62%, disusul sadar pajak 31%, kualitas pelayanan 3% dan sanksi denda 2%. Hasil hitung frekwensi dapat disimpulkan bahwa, faktor kewajiban merupakan alasan yang paling kuat bagi WP-KB melakukan pembayaran PKB di Batam.

Persepsi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Tabel 2 merupakan hasil reduksi data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan informan dan merupakan ringkasan informasi yang diperoleh untuk menarik dan melakukan analisis dan kesimpulan.

Tabel 2.
Hasil Reduksi Data

Instrumen	Hasil Reduksi
Motivasi membayar pajak kendaraan bermotor	<input type="checkbox"/> Berpartisipasi dalam pembangunan <input type="checkbox"/> Takut razia <input type="checkbox"/> Terpaksa <input type="checkbox"/> Taat Peraturan <input type="checkbox"/> Kewajiban warga negara <input type="checkbox"/> Menghindari denda <input type="checkbox"/> Mampu secara ekonomi <input type="checkbox"/> Meningkatkan nilai jual kendaraan bermotor.
Kondisi pelayanan PKB	<input type="checkbox"/> Fasilitas yang prima <input type="checkbox"/> Pelayanan yang mudah <input type="checkbox"/> Tempat pelayanan yang mudah dijangkau.
Harapan WP-KB	<input type="checkbox"/> Agar dipergunakan sebagaimana mestinya (sesuai ketentuan perundang-undangan) <input type="checkbox"/> Agar digunakan untuk pembangunan infrastruktur jalan

1. Agar lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan.

2. Agar menurunkan tarif pajak kendaraan bermotor
3. Agar membanun jalan khusus kendaraan bermotor roda dua
4. Agar digunakan untuk meningkatkan pembangunan ekonomi dan kesejahteraan.

Sumber: Hasil Wawancara

Hasil wawancara dan reduksi data yang diperoleh diketahui bahwa, WP-KB di Batam umumnya membayar pajak karena sebagai berikut:

1. Motivasi

Motivasi melakukan tindakan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Batam disebabkan oleh:

Adanya rasa keinginan untuk berpartisipasi dalam pembangunan daerah Batam, sehingga WP-KB di Batam merasakan pembayaran PKB karena kewajiban dan ketaatan sebagai warga negara. Adanya program sosialisasi PKB yang semakin intens dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Batam relatif positif meningkatkan kesadaran pajak.

Takut Razia dan terpaksa, karena tekanan kegiatan razia gabungan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Batam dengan Direktorat Lalu Lintas Polres Bareleng Batam. Sehingga menimbulkan rasa keterpaksaan untuk membayar pajak kendaraan bermotor di Batam.

Menghindari denda, karena konsistensi penegakan hukum (sanksi denda) atau sanksi administrasi atas keterlambatan membayar PKB di Batam. Konsistensi tersebut karena kualitas sumberdaya aparatur yang baik dan penerapan sistem informasi PKB atas perhitungan tarif denda PKB.

Meningkatkan nilai jual kendaraan bermotor, hal ini karena adanya tekanan harga pasar, dimana kendaraan bermotor yang menunggak menurunkan nilai jual kendaraan bermotor di Batam.

2. Kondisi Pelayanan

Kondisi pelayanan merupakan salah satu faktor yang mendorong wajib pajak di Batam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, kondisi tersebut dalam perspektif WP-KB adalah sebagai berikut:

Fasilitas yang prima, hal ini karena adanya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan yang terus menerus dilakukan oleh *stake holder* yang tergabung didalam SAMSAT Batam, seperti peningkatan sumberdaya manusia aparatur di pelayanan, kenyamanan dan keamanan di ruang pelayanan, pelayanan yang jelas dan kejelasan prosedur pelayanan serta penerapan *drive thru*.

Pelayanan yang mudah, hal ini karena adanya penyederhanan sistem dan prosedur pelayanan yang mendorong efisiensi waktu dan praktis, sehingga memudahkan WP-KB dalam membayar PKB di Batam.

Tempat pelayanan yang mudah dijangkau, adanya SAMSAT Corner di Mall-mall dan Unit Pelaksana Tekni di Batu Aji, SAMSAT Keliling cukup memberikankemudahan aksesibilitas bagi WP-KB untuk menjangkau pelayanan SAMSAT dalam membayar PKB di Batam.

3. Harapan

Pasca melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Batam, WP-KB memiliki harapan yang berpotensi lebih meningkatkan kepatuhan pajak, adalah sebagai berikut:

1. Agar dipergunakan sebagaimana mestinya (sesuai ketentuan perundang-undangan).
2. Agar digunakan untuk pembangunan infrastruktur jalan.
3. Agar lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan.
4. Agar menurunkan tarif pajak kendaraan bermotor.
5. Agar membanun jalan khusus kendaraan bermotor roda dua.
6. Agar digunakan untuk meningkatkan pembangunan ekonomi dan kesejahteraan.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Faktor yang dominan membentuk kepatuhan WP-KB di Batam kewajiban, sehingga faktor kewajiban memiliki kontribusi terbesar yaitu 62%, disusul sadar pajak 31%, kualitas pelayanan 3% dan sanksi denda 2%. Hasil hitung frekwensi dapat disimpulkan bahwa, karena adanya faktor kewajiban sebagai warga negara merupakan alasan yang paling kuat bagi WP-KB untuk melakukan pembayaran PKB di Batam.

Kepatuhan pembayaran pajak-KB dalam persepsi WP-KB di Batam adalah: (a) adanya rasa keinginan untuk berpartisipasi dalam pembangunan daerah Batam, sehingga WP-KB di Batam merasakan pembayaran PKB karena kewajiban dan ketaatan sebagai warga negara; (b) tekanan kegiatan razia gabungan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Batam dengan Direktorat Lalu Lintas Polres Bareleng Batam, menimbulkan rasa keterpaksaan untuk mem

bayar pajak kendaraan bermotor di Batam; (c) konsistensi sumberdaya aparatur yang baik dan penerapan sistem informasi PKB atas perhitungan tarif dan PKB memberikan kontribusi kepatuhan pajak-KB; (d) fasilitas yang prima, pelayanan yang mudah dan tempat pelayanan yang mudah dijangkau berkontribusi mendorong kepatuhan pajak-KB di Batam.

Saran

Beberapa saran untuk meningkatkan kepatuhan PKB yang tercermin dari peningkatan realisasi penerimaan pajak dalam perspektif kepatuhan WP-KB di Batam, adalah sebagai berikut:

Meningkatkan program sosialisasi terhadap fungsi PKB bagi pembangunan di Provinsi Kepri umumnya dan Batam khususnya.

1. Meningkatkan kegiatan Razia kendaraan bermotor.
2. Meningkatkan kualitas pemutakhiran data PKB
3. Meningkatkan transparansi reliasasi penerimaan PKB.

DAFTAR PUSTAKA

Bungin, Burhan. 2012. Penelitian Kualitatif. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.

Gunadi. 2007. Fungsi Pemeriksaan terhadap Peningkatan Kepatuhan Pajak. Jurnal Perpajakan Indonesia. No. 4.

Mardiasmo, 2011, Perpajakan. Edisi Revisi. Andi Offset. Yogyakarta.

Sekaran, Uma. 2010. Metodologi Penelitian untuk Bisnis. Salemba Empat, Jakarta.

Suryadi. 2007. Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Penerimaan Pajak. Jawa Timur: Jurnal Keuangan Publik Vol. 04 No. 1.

Suwarjeni, Wiratna V. 2014. Metodologi Penelitian. Pustaka Baru, Yogyakarta.