

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pendapatan pajak diperuntukan bagi penyelenggaraan pembangunan infrastruktur dan fasilitas umum, dengan itu karena pajak yang menjadi sumber utama, maka penerimaan dari sektor pajak diyakini dapat menggali potensi penerimaan dalam negeri. Dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui penciptaan dan peningkatan fasilitas umum, pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintahan dibiayai oleh hasil dari pembayaran pajak. (Siahaan dalam Puteri et al., 2019)

Peran penting dimiliki sektor pajak sebagai salah satu sumber penerimaan negara, dengan menyumbang hingga 70% dari total penerimaan, kesadaran mengenai kewajiban dan hak perpajakan sangat penting bagi wajib pajak hal itu untuk mengoptimalkan penerimaan pajak (Suryadi, 2019). Pajak di Indonesia terbagi dua, Direktorat Jenderal Pajak selaku pengelola penerimaan pajak pusat di bawah Kementerian Keuangan. Pemerintah daerah, termasuk Provinsi dan Kabupaten/ Kota mengelola penerimaan pajak daerah.

Otonomi daerah yang berlaku di Indonesia membuat pemerintah daerah berwenang dalam mengatur dan mengurus urusan daerahnya sendiri. Tujuannya guna mendorong pembangunan daerah dan pertumbuhan ekonomi, mengurangi kesenjangan daerah serta meningkatkan efisiensi atas kebutuhan, potensi daerah dan karakteristik yang dimiliki daerah. Faktor pendukung untuk melaksanakan pemerintahan daerah salah satunya adalah tersedianya keuangan daerah, sehingga pemerintah haruslah mampu memaksimalkan keuangan

daerah, dimana pemerintah daerah dapat memanfaatkan dan memaksimalkan pajak dimana menjadi sumber pendapatan agar terpenuhinya kebutuhan dalam menjalankan pemerintahan di daerah.

“Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menyatakan bahwa pajak daerah adalah kewajiban kontribusi yang harus diberikan oleh individu atau badan kepada daerah, berdasarkan undang-undang memiliki sifat memaksa, dan tidak memberikan imbalan secara langsung, serta diperuntukan bagi kesejahteraan masyarakat merupakan pajak daerah.” Dengan demikian pajak daerah sebagai pembayaran yang diberikan bagi daerah memaksa sifatnya oleh wajib pajak, keuntungan tidak langsung dirasakan, juga penggunaannya diperuntukan bagi kepentingan daerah yang bertujuan untuk memaksimalkan kesejahteraan rakyat.

Pajak yang menjadi Pendapatan Asli Daerah salah satunya ialah pajak kendaraan bermotor (PKB), yang dalam “Undang-Undang mengenai Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pasal 1(12) Nomor 28 Tahun 2009, disebutkan bahwa pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan istilah yang digunakan untuk merujuk kepada pajak yang dikenakan atas penguasaan atau kepemilikan kendaraan bermotor.”

Banyaknya jumlah kendaraan bermotor di masyarakat yang dapat memudahkan mobilitas masyarakat dalam beraktivitas diharapkan bisa meningkatkan pendapatan pajak dari kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor yang wajib dibayarkan akan bertambah seiring dengan jumlah

kendaraan bermotor yang terdaftar juga mengalami kenaikan, sehingga akan berdampak pada pajak yang dikenakan atas kendaraan.

Pusat Pelayanan Pendapatan Daerah (PPPD) Provinsi Jawa Barat, yang berada dibawah Bapenda Provinsi Jawa Barat yang ada di setiap kabupaten dan kota bertanggungjawab dalam pelaksanaan pemungutan PKB.

Tabel 1. 1
Data Jumlah Kendaraan Bermotor KBMDU dan KTMDU di PPPD
Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta Tahun 2017-2022

Tahun	Jumlah Kendaraan	KBMDU	KTMDU
2017	526.369 Unit	-	127.350
2018	512.154 Unit	54.701	98.110
2019	519.528 Unit	55.580	93.714
2020	460.464 Unit	64.739	67.831
2021	459.276 Unit	56.724	80.159
2022	464.973 Unit	55.935	83.719

Sumber : Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat

Tabel 1.1, menunjukan bahwa pada tahun 2019 merupakan tahun tertinggi selama 5 tahun terakhir terkait kendaraan bermotor yang menggunakan layanan di PPPD Kota Bandung III Soekarno Hatta yang mencapai 519.528 Unit. Namun selama dua tahun berturut-turut setelahnya ada sedikit penurunan yakni di tahun 2020 sebanyak 460.464 Unit dan di tahun 2021 sebanyak 459.276 Unit. Pada tahun 2022 terjadi lagi penambahan jumlah kendaraan sebanyak 5.661 unit sehingga jumlahnya menjadi 464.973 Unit. Hal ini menggambarkan naiknya jumlah kendaraan kena pajak berasal dari bertambahnya jumlah kendaraan bermotor.

Potensi dari Pajak kendaraan bermotor sangatlah tinggi, namun permasalahan yang ada yakni tingginya angka yang tidak melakukan daftar ulang kendaraan bermotor sepanjang tahun 2018-2022, dimana setiap tahunnya

terjadi secara fluktuatif, sehingga potensi yang ada tidak bisa didapatkan secara optimal. Sepanjang tahun 2017 yang menjadi tahun tertinggi jumlah KTMDU dan dalam kurun waktu 3 tahun selanjutnya mengalami penurunan. Namun dalam 2 tahun terakhir jumlah KTMDU mengalami kenaikan kembali, dimana tahun 2021 sebanyak 80.159, dan di tahun 2022 adanya peningkatan kembali jumlah KTMDU sebanyak 83.719. Dari jumlah tersebut masih banyaknya potensi pajak yang jika dibayarkan akan berdampak pada pendapatan asli daerah. Hal ini menunjukkan masih kurangnya kesadaran masyarakat terkait kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotornya.

Tabel 1. 2
Data Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Wilayah
Bandung III Soekarno Hatta

Tahun	Jumlah Kendaraan	Bayar	Rasio
2017	526.369	338.268	64.26%
2018	512.154	359.343	70.16%
2019	519.528	370.234	71.26%
2020	460.464	327.894	71.21%
2021	459.276	322.843	70.29%
2022	464.973	325.761	70.06%

Sumber : Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat

Tingkat kepatuhan wajib pajak di wilayah bandung III berdasarkan tabel 1.2, dalam 6 tahun terakhir berada pada nilai rata-rata 69.54% dan dalam 3 tahun terakhir semakin menurun, akibat masih banyak tidak dibayarkannya PKB oleh wajib pajak. Penambahan jumlah kendaraan bermotor namun rasio kepatuhan wajib pajak tidak konsisten bahkan di dua tahun terakhir semakin menurun padahal jumlah kendaraan mengalami kenaikan. Masalah yang terjadi masih banyaknya pemilik kendaraan yang tidak membayarkan pajaknya.

Osipov dalam (Anggadini dkk., 2022) menegaskan bahwa wajib pajak yang patuh sangat penting karena mereka bertanggung jawab dalam melaporkan, menghitung jumlah pajak yang terutang, tepat waktu serta akurat pada saat pembayaran. Tingginya tingkat masyarakat yang taat pajak, maka penerimaan negara dapat meningkat, dengan itu diperlukannya ketelitian dalam pemeriksaan kepatuhan wajib pajak. Makna dari kepatuhan wajib pajak ialah penyampaian SPT tepat waktu dan tidak ada tunggakan pajak. Ketidakepatuhan wajib pajak akan menyebabkan niat menghindari atau mengabaikan pajak. Atas permasalahan itu, pemerintah daerah harus lebih memperhatikan semua aspek mulai dari pemungutan dan pendistribusian penerimaan pajak dan dilanjutkan dengan kewajiban pelaporan dan pembayaran pajak oleh wajib pajak.

Peran petugas pajak yang aktif, juga masyarakat yang patuh pajak pun sangatlah penting agar penerimaan dari pajak bisa optimal. *Official Assessment System* merupakan mekanisme pengumpulan pajak kendaraan bermotor di Indonesia, dimana jumlah pajak yang musti dibayarkan ditentukan oleh pemerintah. Oleh karena itu, tujuannya sistem ini untuk mencapai kepatuhan sukarela dari wajib pajak. Agar tingginya tingkat kepatuhan dari para pembayar pajak dapat diupayakan melalui pemberian pelayanan secara maksimal dan baik (Rukhayah, 2019).

Widodo (2010) menjelaskan kepatuhan pajak selalu memiliki keterkaitan dengan pelayanan administrasi perpajakan, sebagai salah satu faktor sejauh mana tingkat wajib pajak patuh terhadap kewajiban mereka. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh salah satu faktor diantaranya kualitas pelayanan,

berperan sebagai faktor eksternal memiliki dampak signifikan pada wajib pajak. Kesan pelanggan atas keunggulan suatu layanan merupakan kualitas layanan. Dimana pengguna akan menganggap kualitas layanan yang diberikan baik dan memuaskan mereka menerima pelayanan sesuai dengan harapan mereka. Dianggap ideal kualitas layanan jika memenuhi harapan pengguna. Sebaliknya, bila harapan pelanggan tidak sesuai mengenai layanan yang diberikan maka kualitas pelayanan dianggap buruk.

Unit yang berwenang dalam pengelolaan pajak kendaraan bermotor PPPD Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta yang menjadi salah satu unit pelaksana dari Dinas Pendapatan daerah Provinsi Jawa Barat yang memiliki layanan terkait pengurusan surat kendaraan bermotor, juga berfungsi sebagai pelayanan administrasi masyarakat terkait kendaraan bermotor seperti perpanjangan pajak STNK atau pajak Kendaraan Bermotor. Selain menyelenggarakan pelayanan di kantor PPPD, berkat adanya teknologi yang semakin berkembang membuat hadirnya inovasi dalam sektor pelayanan seperti Samsat *Corner*, Samsat *Drive-Thru*, Samsat Keliling, Sambara dan lainnya. Layanan-layanan ini diharapkan dapat meningkatkan pendapatan PKB juga wajib pajak patuh meningkat untuk membayarkan pajaknya karena diberikan pilihan dan kemudahan dalam mengurus kewajiban perpajakannya. Namun fenomena yang terjadi, adanya inovasi pelayanan yang dilakukan, peningkatan kualitas pelayanan dan peningkatan dalam jumlah kendaraan yang terdaftar di PPPD Wilayah Kota Bandung III namun tidak dibarengi dengan tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor, bahkan dalam 3 tahun

terakhir rasio jumlah pajak yang dibayarkan mengalami penurunan, sehingga rasio kepatuhan wajib pajak masih tergolong rendah.

Peneliti tertarik meneliti terkait kualitas pelayanan berdasar pada penjelasan latar belakang, dengan judul Penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasar telah dilakukannya pengamatan di lapangan maka identifikasi masalah ialah:

- a. Jumlah kendaraan yang tidak dibayarkan pajaknya oleh masyarakat masih tinggi.
- b. Wajib pajak di PPPD Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta dalam membayar dan melakukan daftar ulang pajak kendaraannya masih rendah.

1.3 Rumusan Masalah

- a. Berapa besar dimensi *tangible* (berwujud) berpengaruh secara parsial pada kepatuhan wajib pajak di PPPD Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta?
- b. Berapa besar dimensi *reliability* (keandalan) berpengaruh secara parsial pada kepatuhan wajib pajak di PPPD Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta?
- c. Berapa besar dimensi *responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh secara parsial pada kepatuhan wajib pajak di PPPD Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta?

- d. Seberapa besar dimensi *assurance* (jaminan) berpengaruh secara parsial pada kepatuhan wajib pajak di PPPD Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta?
- e. Berapa besar dimensi *emphaty* (empati) berpengaruh secara parsial pada kepatuhan wajib pajak di PPPD Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta?
- f. Berapa besar kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan bagi kepatuhan wajib pajak di PPPD Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta?

1.4 Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui dan mendeskripsikan berapa besar pengaruh parsial dimensi *tangible* (berwujud) atas kepatuhan wajib pajak di PPPD Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta
- b. Mengetahui dan mendeskripsikan berapa besar pengaruh parsial dimensi *reliability* (keandalan) atas kepatuhan wajib pajak di PPPD Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta.
- c. Mengetahui dan mendeskripsikan berapa besar pengaruh parsial dimensi *responsiveness* (daya tanggap) atas kepatuhan wajib pajak di PPPD Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta.
- d. Mengetahui dan mendeskripsikan berapa besar pengaruh parsial dimensi *assurance* (jaminan) atas kepatuhan wajib pajak di PPPD Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta.

- e. Mengetahui dan mendeskripsikan berapa besar pengaruh parsial dimensi *emphaty* (empati) atas kepatuhan wajib pajak di PPPD Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta.
- f. Mengetahui dan mendeskripsikan berapa besar pengaruh simultan kualitas pelayanan atas kepatuhan wajib pajak di PPPD Wilayah Kota Bandung III Soekarno-Hatta.

1.5 Manfaat Hasil Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan penambah pengetahuan di bidang perpajakan, khususnya pajak kendaraan bermotor.

1.5.2 Manfaat praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan menjadi sumber informasi yang bermanfaat pada wawasan dan pemahaman mendalam terkait perpajakan, sehingga dapat bermanfaat untuk kedepannya dan dapat menjadi pedoman sebagai warga yang taat membayar pajak.

b. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan menjadi salah satu masukan yang bermanfaat bagi PPPD Wilayah Kota Bandung III terkait kepatuhan wajib pajak.

1.6 Kerangka Pemikiran Penelitian

Sikap patuh pajak merupakan hasil dari wajib pajak yang yakin terhadap ketaatan pada peraturan perpajakan, yang mencakup pengetahuan, keyakinan, dan pengalaman mereka terkait pelaksanaan aturan perpajakan yang berlaku.

Keyakinan ini dapat menjadi sikap positif atau negatif, dan akhirnya membentuk niat patuh atau tidak terhadap peraturan. Dari penjelasan Zulaikha (2020) teori atribusi menerangkan bahwa proses atribusi membantu memahami mengapa perilaku atau suatu peristiwa terjadi, apakah disebabkan oleh faktor situasional (keadaan eksternal) atau disposisional (karakteristik internal). Oleh karena itu, kepatuhan wajib pajak dapat dilihat melalui faktor internal dan eksternal. Sebagai faktor eksternal dalam konteks penelitian ini, kualitas yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Pelayanan memiliki kaitan dengan pelaksanaan perpajakan dan perasaan wajib pajak.

Pasolong (2022:151) menjelaskan perspektif pelayanan pelanggan merupakan pandangan yang melihat pelanggan merupakan penentu keberhasilan organisasi seseorang.

Zeithaml dkk, dalam (Pasolong, 2022:155) menyebutkan bahwa untuk mengukur kualitas layanan indikator yang dapat digunakan ialah (a) *Tangible* (b) *Reliability* (c) *Responsiveness* (d) *Emphaty* dan (e) *Assurance*.

Kepatuhan pajak menggambarkan kondisi kewajibannya sebagai wajib pajak terpenuhi. Kepatuhan pajak, terutama untuk negara-negara berkembang, menunjukkan pentingnya peran yang dimainkan oleh administrasi pajak dalam peningkatan tingkat kepatuhan wajib pajak. Terutama terkait kemudahan dan keadilan administrasi perpajakan. Hal ini juga perlu didukung oleh fasilitas pelayanan yang memadai untuk menopang itu semua.

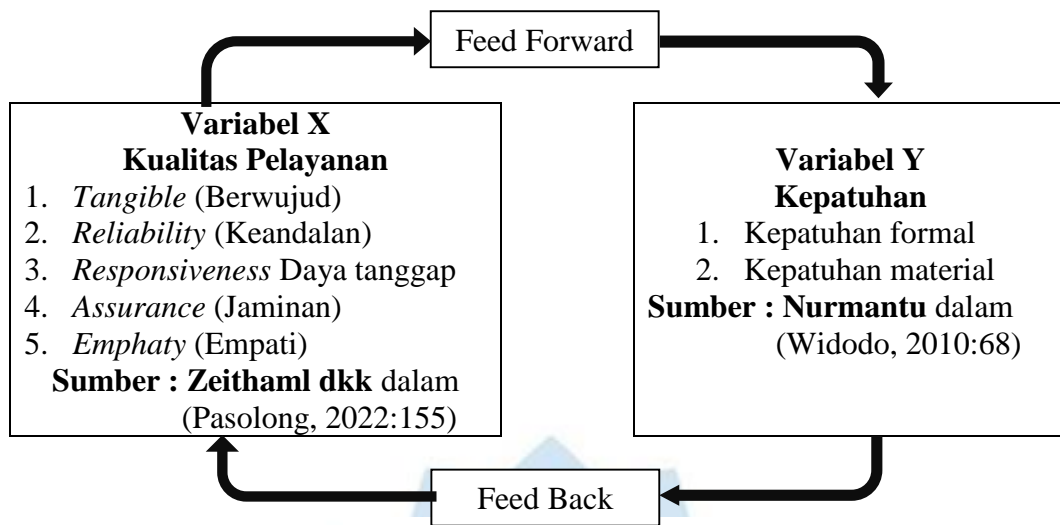
Nurmantu dalam (Widodo, 2010:68) menjelaskan indikator dari kepatuhan ialah kepatuhan formal dan kepatuhan material.

Peranan penting dimiliki kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepatuhan pajak bagi penerimaan pajak. Pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak haruslah unggul bagi wajib pajak dengan tujuan peningkatan kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Pemerintah perlu terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

Sentanu dan Setiawan (2016) menyebutkan kepuasan atas pelayanan pemerintah diharapkan dapat memberikan dorongan kesadaran dan motivasi wajib pajak untuk mematuhi kewajibannya. Menurut Antari & Supadmi (2019) kualitas layanan diperbaiki dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Evaluasi kualitas layanan didasarkan pada perbandingan antara harapan klien dan evaluasi mereka terhadap kinerja aktual penyedia layanan.

Hasil dari penjelasan diatas, maka kerangka fikir dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :





Gambar 1. 1
 Kerangka Penelitian Tentang Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
 Sumber : Zeithaml dkk (Pasolong, 2022:155) dan Nurmantu dalam (Widodo, 2010:68)
 Diolah Peneliti 2024