

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pembangunan merupakan pemanfaatan segala potensi yang ada di masing-masing daerah, karenanya pembangunan lebih diarahkan ke daerah-daerah, sehingga pelaksanaannya diserahkan langsung pada tiap-tiap daerah untuk mengatur urusan rumah tangganya sendiri (ghofir, 2000).

Prasetyo Aji (2000) berpendapat bahwa pemerintahan daerah tidak akan dapat melaksanakan fungsinya secara efektif dan efisien tanpa biaya yang cukup untuk memberikan pelayanan kepada publik dan melaksanakan program pembangunan itulah merupakan salah satu dasar kriteria untuk mengetahui secara nyata kemampuan daerah dalam mengurus rumah tangganya.

Salah satu sumber pendapatan daerah yang bersumber dari Pendapatan asli daerah (PAD) diperoleh melalui Pajak Daerah, Restribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan. Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi Negara serta masyarakatnya. Penerimaan pajak mempunyai peranan yang dominan dalam penerimaan Negara, tuntutan akan peningkatan penerimaan Negara juga tidak lepas dari reformasi terhadap kebijakan perpajakan dengan harapan agar basis pajak dipungut secara optimal.

Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas Negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan tetapi tidak ada jasa timbal balik dari Negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum.

Pajak daerah terbagi atas dua kelompok, yaitu Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota. Pajak daerah merupakan sumber pendapatan daerah yang penting guna membiyai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah. Undang-undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, disebutkan bahwa jenis pajak provinsi terdiri dari 5 (lima) jenis pajak anatar lain: Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB), Pajak Air Permukaan, dan Pajak Rokok. Dari berbagai jenis pajak tersebut salah satunya Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu penerimaan dalam membiyai pembangunan daerah provinsi.

Melalui Undang-undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pemerintah pusat mengalihkan beberapa pajak yang semula ditarik oleh pusat menjadi pajak daerah. Selain itu, terdapat perluasan basis pajak yang sudah ada, yaitu Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) diperluas hingga mencakup kendaraan. Ada tiga tujuan yang melatar belakangi diubahnya UU Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD), yang pertama yaitu untuk memberikan kewenangan yang lebih besar

kepada daerah dalam perpajakan dan retribusi, sejalan dengan semakin besarnya tanggung jawab daerah dalam penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan kedua yaitu untuk meningkatkan akuntabilitas daerah dalam penyediaan layanan dan penyelenggaraan pemerintah dan sekaligus memperkuat otonomi daerah. Tujuan yang ketiga yaitu untuk memberikan kepastian bagi dunia usaha mengenai jenis-jenis pemungutan pajak daerah dan teribusi daerah [www.dpjkd.depkeu.go.id](http://www.dpjkd.depkeu.go.id) .

Seiring dengan berjalannya birokrasi di Indonesia dan perkembangan paradigma berfikir, yang kemudian melahirkan peran antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah kemudian menjadikan sebuah tuntunan tersendiri bagi pemerintah daerah untuk memberikan peranan yang lebih baik serta efektif dan efisien.

Peranan koordinasi dalam suatu organisasi begitu penting karena dengan adanya koordinasi maka semua usaha dan tindakan dari setiap individu menjadi lebih terarah dan lebih serasi sehingga tujuan bersama dapat dengan mudah untuk dicapai. Koordinasi pun berkaitan dengan kualitas pelayanan, hal ini disebabkan oleh koordinasi merupakan suatu upaya untuk mengarahkan kegiatan pemberian pelayanan kepada perubahan yang lebih baik dalam rangka memenuhi keinginan masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang memuaskan.

Pembentukan UU No 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah terhadap masyarakat, melalui sebuah kebijakan otonomi daerah. Otonomi daerah

yang dimaksudkan untuk mendorong terwujudnya peningkatan kesejahteraan masyarakat dan pelayanan yang prima bagi masyarakat.

Dengan adanya tujuan peraturan pajak daerah dan retribusi daerah yang telah diterapkan, maka peranan pemerintah dalam melaksanakan pelayanan kepada wajib pajak dapat meningkat agar dapat memberikan kepatuhan wajib pajak sebagai pelanggan semakin tinggi dan lebih dapat bertanggung jawab dalam membayar pajak khususnya pajak kendaraan bermotor.

Kepatuhan Pajak merupakan sesuatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, maka konteks kepatuhan mengandung arti bahwa wajib pajak berusaha untuk mematuhi peraturan hukum perpajakan yang berlaku, Baik memenuhi kewajiban ataupun melaksanakan hak perpajakan. Wajib Pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. (Rahayu, 2010:138)

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu pajak provinsi yang dipungut dengan menggunakan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yang menggabungkan pelayanan administrasi kendaraan bermotor dan pembayaran pajak dalam satu gedung diantaranya pihak Kepolisian, Dispenda dan PT. Jasa Raharja, yang tertuang ada pada Peraturan Presiden Republik Indonesia No 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor, yang dimaksud yaitu:

1. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan registrasi dan identifikasi kendaraan

bermotor, pemabayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Samsat.

2. Kantor bersama samsat adalah wadah bagi Kepolisian Negara Republik Indonesia yang membidangi lalu lintas, Satuan Kerja Pengelolaan Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak provinsi, dan Badan Usaha dalam menyelenggarakan Samsat.
3. Badan usaha adalah Badan Usaha Milik Negara yang dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah No 39 Tahun 1980 yang ditunjuk oleh Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang keuangan Negara untuk menyelenggarakan pengelolaan atas Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan dan Dana pertanggung jawaban Wajib Kecelakaan Penumpang (PT.Jasa Raharja).

Maka dari itu pelayanan fiskus (pejabat pajak yang memiliki wewenang, kewajiban, dan larangan dalam rangka pelaksanaan perundang-undang perpajakan) juga merupakan hal penting dalam menggali penerimaan Negara di mana fiskus seharusnya melayani Wajib Pajak dengan jujur, profesional dan bertanggung jawab yang akan sangat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak.

Dalam kaitannya dengan pelayanan publik di Indonesia, Komisi Hukum Nasional Republik Indonesia (laporan tahunan, 2005) menyatakan terdapat 3 (tiga) gejala utama yang perlu diperhatikan yaitu:

1. Rendahnya kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh sebagian aparat pemerintah atau administrasi Negara dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Sebenarnya telah ada standar minimum kualitas pelayanan, namun, belum terlihat dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.
2. Birokrasi yang panjang (*red-type bureaucracy*) dan adanya tumpang tindih tugas dan wewenang yang menyebabkan penyelenggaraan pelayanan publik menjadi panjang dan melalui proses berbelit belit sehingga dapat membesar kemungkinan timbulnya akibat lain misalnya biaya ekonomi yang tinggi, penyalahgunaan wewenang, korupsi, kolusi, dan nepotisme, perlakuan diskriminatif dan lain-lain.
3. Rendahnya pengawasan eksternal dari masyarakat (*social control*) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebagai akibat ketidak jelasan standar dan prosedur pelayanan serta prosedur penyampaian keluhan pengguna jasa pelayanan publik. Karena itu tidak cukup dirasakan adanya tekanan sosial (*social pressure*) yang memaksa penyelenggara pelayan publik harus memperbaiki kinerja mereka.

Keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik harus segera direspon dan dipenuhi karena pelayanan yang baik akan membuat instansi tersebut terus tumbuh dan berkembang dengan baik. Kualitas pelayanan atau *service quality* merupakan kunci utama dari pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Nasution, 2005).

Dengan kualitas yang baik dan prima, maka akan tercipta suatu persepsi yang baik dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Persepsi baik dari masyarakat yang timbul kemudian tumbuh menjadi perasaan puas dari masyarakat karena telah memenuhi harapan yang diinginkan oleh masyarakat tersebut dan akan menimbulkan peningkatan kepatuhan.

Ketidak patuhan wajib pajak serta buruknya kualitas pelayanan pajak terhadap pemenuhan wajib pajak atas kewajibannya berdampak buruk kepada perekonomian di Indonesia. Beberapa kerugian yang akan terjadi antara lain:

1. Bila penerimaan pajak tidak seusai dengan anggaran kemungkinan tarif pajak akan dinaikan kembali.
2. Terbengkalainya pembangunan fasilitas bagi masyarakat umum dikarenakan dana yang kurang terutama perbaikan jalur transportasi bagi pemilik kendaraan.
3. Persepsi negatif terhadap cipta pajak akan timbul dan perilaku penghindaran pemenuhan akan wajib pajak serta menurunnya *tax ratio* pada Negara.

[www.pajak.co.id](http://www.pajak.co.id)

Adapun fenomena mengenai perpajakan yang dilansir dari Anandita Budi Suryana, pegawai Direktorat Jendral Pajak mengenai pembahasan APBN tahun 2013 menetapkan *tax ratio* pajak dibandingkan dengan Produk Domestik Bruto sekitar 12,8 persen. Dengan kepatuhan wajib pajak yang masih rendah, pencapaian target *tax ratio* tahun 2013 harus diikuti dengan perubahan mendasar.

Kepatuhan pajak masih rendah, baru 30 persen wajib pajak yang membayar pajak. Jika dibandingkan dengan kepatuhan pembayaran Malaysia yang sudah mencapai 80 persen wajib pajak terdaftar, tentu kinerja pajak Indonesia tertinggal jauh. Tidak realistis membandingkan Indonesia dengan keberhasilan Malaysia, sebelum melihat kondisi administrasi perpajakan di Malaysia.

Malaysia dengan sistem *e-government* moderen telah menerapkan nomorkependudukan yang unik, semacam *Social Security Number* di Amerika Serikat. Pemerintah Malaysia menggunakan nomor penduduk unik untuk administrasi KTP, pendaftaran pendidikan, daftar pemilih *sukan raya* (Pemilu), paspor, Surat Ijin Mengemudi dan Nomor Pokok Wajib Pajak.

Setiap warga memiliki SSN, jika ada perpanjangan KTP atau paspor, maka nomor SSN itu akan terus muncul di KTP dan paspor, tanpa ada perubahan. Bahkan untuk pendaftaran rekening di bank, SSN juga digunakan. Tidak ada penggandaan SSN sehingga otomatis kecil kemungkinan rekening bank dengan nama pemilik fiktif. Transaksi apapun yang dilakukan oleh warga Malaysia selalu ditemplei nomor SSN sehingga sulit bagi warga untuk melakukan penghindaran pajak.

Lembaga Hasil Dalam Negeri(LHDN) Malaysia kemudian dengan mudah membandingkan transaksi keuangan yang dilakukan wajib pajak dengan laporan tahunan pajak, karena ada identitas unik warga negata. Dengan demikian,

kepatuhan perpajakan Malaysia cukup tinggi dimana wajib pajak dipaksa untuk patuh karena semua diawasi LHDN.

Kepatuhan perpajakan yang dipaksakan juga ada di Amerika Serikat. Badan pemerintah AS, Internal Revenue Service, sangat tegas memberi sanksi bagi penunggak pajak. Wajib pajak di AS patuh membayar pajak, karena semua transaksi keuangan dilakukan di perbankan dan diawasi IRS.

Pada intinya, tidak akan tercapai kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) karena tidak ada wajib pajak yang sukarela penuh kesadaran membayar pajak. Dengan pengawasan aparat pajak, maka kepatuhan wajib (*compulsory compliance*) akan dapat terwujud, sehingga penerimaan pajak bisa tercapai.

Wajib pajak di Indonesia masih rendah dalam hal kesadaran membayar pajak rendah karena disebabkan berbagai faktor. Atas alasan tersebut, Ditjen Pajak telah melakukan langkah-langkah preventif. **Pertama**, banyak pihak yang mengatakan aparat pajak kurang memberikan sosialisasi kepada wajib pajak sehingga masyarakat yang terdaftar sebagai wajib pajak, belum melaporkan dan membayar pajak. Untuk alasan ini, Ditjen Pajak memberikan sosialisasi on air maupun tatap muka kepada wajib pajak maupun calon wajib pajak, termasuk siswa sekolah menengah dan mahasiswa.

**Kedua**, adanya kasus pegawai pajak tertangkap KPK dan memiliki rekening bank di luar kewajaran, dijadikan alasan oleh masyarakat untuk tidak membayar pajak karena uang hasil pembayaran pajak akan dikorupsi oleh

pegawai pajak. Untuk memberikan efek jera, DJP bekerjasama dengan KPK dan membuat sistem whistle blower, jika ada masukan dari wajib pajak. **Ketiga**, adanya penyalahgunaan dana proyek dari APBN dan APBD, yang dilakukan oleh oknum eksekutif dan oknum legislatif, menjadi alasan lain masyarakat bahwa membayar pajak menjadi sia-sia karena akan dikorupsi oleh pelaksana proyek. Solusi untuk hal ini diluar kewenangan DJP, karena melibatkan pihak yudikatif. Namun himbauan Presiden dan Kementerian Keuangan agar satuan kerja kementerian/lembaga negara dan pemda untuk menghemat anggaran, sudah merupakan langkah awal pencegahan korupsi.

Rendahnya kepatuhan pembayaran pajak mendorong DJP untuk lebih mengintensifikan upaya persuasif dan himbauan. Jika ini tidak berhasil, maka wacana pendampingan petugas pajak dengan aparat keamanan menjadi opsi, untuk melindungi petugas pajak dari tindakan represif oleh wajib pajak.

Namun demikian, dalam jangka panjang solusi ini tidak bisa dilakukan terus menerus, karena aparat keamanan memiliki tugas pokok lain, alih-alih mendampingi petugas pajak. Perlu ada upaya sistematis dengan stakeholder lain untuk menggiring kepatuhan wajib pajak. Dalam jangka panjang, perlu dikaji (i) penerapan *common identity* berupa *Single Identity Number (SIN)* dalam sistem administrasi kependudukan dan (ii) pencatatan *non cash payment*. Dengan menggunakan SIN, maka penomoran KTP, SIM, NPWP, paspor, pembukaan rekening bank, akan menggunakan nomor yang sama. Dari nomor yang identik, maka seluruh transaksi keuangan akan dapat diketahui pemilik sebenarnya.

Proyek e-KTP Kemendagri dan INAFIS Polri yang ada saat ini bisa menjadi awal penerapan konsep SIN.

Untuk pengawasan wajib pajak diperlukan data eksternal indikasi penghasilan seperti pembelian polis asuransi, kendaraan bermotor, properti, dan surat berharga/efek. PP No.31/2011 tentang Pemberian dan Penghimpunan Data dan Informasi Yang Berkaitan dengan Perpajakan. Mewajibkan Bank dan lembaga keuangan lain untuk melaporkan data keuangan kepada ke institusi pajak. Aturan ini belum berjalan karena terkendala aturan kerahasiaan jabatan untuk menyimpan data nasabah. <http://www.pajak.go.id/content/article/mengerek-kepatuhan-wajib-pajak>

Selain itu ada fenomena lain yang dikutip dari BANDUNG, (PRLM).- Tingkat kepatuhan wajib pajak di Kota Bandung dalam melakukan pembayaran pajak baru hingga 2011 baru mencapai 42%, dari sekitar 385.000 wajib pajak di Kota Bandung. Sedangkan dari 42.000 perusahaan, baru sekitar 32 persen yang menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I Adjat Djatnika mengatakan, angka tersebut tergolong rendah karena tidak sampai menembus setengah jumlah wajib pajak di Kota Bandung. Masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak, kemungkinan disebabkan dua faktor. **Pertama**, sosialisasi yang minim sehingga wajib pajak tidak melakukan kewajibannya dalam melakukan pembayaran pajak, dan **kedua**, karena wajib pajaknya yang enggan membayar pajak karena alasan-alasan tertentu. "Mungkin sosialisasi juga kurang, tapi kami sudah berusaha memasang iklan dan melakukan upaya lain, meskipun

banyak juga wajib pajak yang malas membayar pajak karena sebab tertentu," tuturnya. Dia juga berharap, wajib pajak tidak mengerdilkan kewajiban melakukan pembayaran pajak dengan alasan setoran pajak yang tidak masuk ke kasdaerah.

<http://www.google.co.id/amp/www.metrotvnews.com/amp/zNAGeY2k-tingkat-kepatuhan-pelaporan-wajib-pajak-di-jabar-rendah>

Berdasarkan penelitian terdahulu terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan diteliti oleh I Wayan Mustika (2013), Nurfitriyanti (2013), Kirana Cipta Komala (2014), Aditia Iwan Rizki (2015), Rosalina Novita Sari (2015), Silvy Febriani (2016), dan Nyoman Yuli Marlia (2016)
2. Kualitas Pelayanan Fiskus yang diteliti oleh Anis Isnaini (2014), Faris Utama (2014), Eka Irianingsih (2015), dan Yeni Fatmawati (2016)
3. Sanksi Pajak yang diteliti oleh Anis Isnaini (2014), I Wayan Mustika (2013), Randi Ilhamsyah (2016), Eka Irianingsih (2015), dan Yeni Fatmawati (2016)
4. Biaya Kepatuhan diteliti oleh I Wayan Mustika (2013), dan Rudi Yahya (2015)
5. Kesadaran wajib pajak diteliti oleh Randi Ilhamsyah (2016), Rosalina Novita Sari (2015), Eka Irianingsih (2015), Silvy Febriani (2016), dan Yeni Fatmawati (2016)
6. Pengetahuan Perpajakan diteliti oleh Nyoman Yuli Marlia (2016)

7. Sosialisasi Perpajakan diteliti oleh Rosalina Novita Sari (2015), dan  
Yeni Fatmawato (2016)
8. Kewajiban Moral diteliti oleh Nyoman Yuli Marlia (2016)
9. Pemeriksaan Perpajakan oleh Yeni Fatwati (2016)

**Keterangan:**

Tanda ✓ : Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tanda x : Tidak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tanda - : Tidak Diteliti

KPF : Kualitas Pelayanan Fiskus

KWP : Kesadaran Wajib Pajak

PP : Pemeriksaan Pajak

SP : Sosialisasi Perpajakan

Penelitian ini merupakan replikasi gabungan dari penelitian sebelumnya yaitu Aditia Iwan Rizki Nugraha (2015) dan Fariz Utama (2014). Penelitian Aditia Iwan Rizki (2015) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Adapun variabel yang diteliti terdiri dari dua, yaitu: Variabel Independen dan Variabel Dependen. Variabel Independen terdiri dari: Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor, sedangkan Variabel Dependen yaitu: Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Untuk lokasi dan tahun data di dalam penelitian ini yaitu Samsat Bandung Tengah pada tahun 2015. Unit analisisnya yaitu Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor. Sampel penelitian terdahulu terpilih sejumlah 30 responden (pegawai pelayanan PKB) dan teknik sampling menggunakan *Non-Probability Sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Variabel Independen (Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Adapun keterbatasan dari penelitian sebelumnya, yaitu penelitian ini hanya menggunakan 1 (satu) variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sehingga masih terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian ini.

Fariz Utama (2014) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Adapun Variabel yang diteliti terdiri dari dua yaitu: Variabel Independen dan Variabel Dependen. Variabel Independen yaitu Kualitas Pelayanan Fiskus, sedangkan Variabel

Dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Untuk lokasi dan tahun di dalam penelitian ini yaitu Samsat Purwakarta. Unit analisisnya yaitu pegawai pelayanan pajak. Sampel penelitian terdahulu terpilih sejumlah 15 responden (pegawai pelanan pajak) dan teknik sampling menggunakan *Non-Probability Sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Adapun keterbatasan dari penelitian sebelumnya, yaitu penelitian ini hanya menggunakan 1 (satu) variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sehingga masih terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian ini.

Adapun perbedaan penelitian sebelumnya yaitu, mengambil tahun data. Dalam perbedaan lain pada penelitian sebelumnya dari Aditia Iwan Rizki Nugraha (2015) variabel dependen yang digunakan, sedangkan dalam penelitian ini menggunakan variabel dependen yang digunakan Fariz Utama (2014), begitu pun sebaliknya penelitian ini tidak menggunakan variabel independen yang digunakan Fariz Utama (2014) tetapi menggunakan variabel independen yang digunakan Aditia Iwan Rizki (2015). Dan perbedaan lainnya yaitu lokasi penelitian yang digunakan tidak sama seperti Fariz Utama (2014) di Samsat Purwakarta tetapi lokasi yang digunakan dalam penelitian sama dengan Aditia Iwan (2015) di Samsat Bandung Tengah.

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 Nyoman Yuli Marlina (2016) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan hasil penelitian dari I Wayan Mustika (2013), Nurfitriyanti (2013), Kirana Citra Komala (2014), Aditia Iwan Rizki (2015), Rosalina Novita Sari (2015), dan Silvy Febriani (2016) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian dari Yeni Fatmawati (2016) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan hasil penelitian dari Anis Isnaini (2014), Fariz Utama (2014), dan Eka Irianingsih (2015) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian dari Yeni Fatmawati (2016) yang menyatakan bahwa Sanksi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan hasil penelitian dari I Wayan Mustika (2013), Randi Ilhamsyah (2016), Anis Isnaini (2014), dan Eka Irianingsih (2015) menyatakan bahwa Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian dari I Wayan Mustika (2013) yang menyatakan bahwa Biaya Kepatuhan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan

hasil penelitian dari Rudi Yahya (2015) yang menyatakan bahwa Biaya Kepatuhan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian dari Yeni Fatmawati (2016) yang menyatakan bahwa Sosialisasi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan hasil penelitian dari Rosalina Novita Sari (2015) yang menyatakan bahwa Sosialisasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor Bersama Samsat Kota Bandung Tengah)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemikiran latar belakang penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama Samsat Kota Bandung Tengah
2. Bagaimana kepatuhan wajib pajak dalam Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama Samsat Kota Bandung Tengah
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Bersama Samsat Kota Bandung Tengah

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama Samsat Kota Bandung Tengah
2. Untuk mengetahui kepatuhan wajib pajak dalam Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama Samsat Kota Bandung Tengah
3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Bersama Samsat Kota Bandung Tengah

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang dapat dipercaya dan memberikan manfaat yang berguna bagi semua pihak yang berkepentingan. Semua informasi yang akan diperoleh dari hasil penelitian diharapkan akan memberikan kegunaan berupa:

#### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Diharapkan dapat menunjang ilmu di bidang Akuntansi Perpajakan khususnya di bidang perpajakan.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

#### **1. Bagi Penulis**

Penulis dapat memperoleh pemahaman wawasan khusus mengenai Pajak Kendaraan Bermotor.

#### **2. Bagi Instansi**

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam rangka mempertahankan atau meningkatkan kinerja Pemerintahan Daerah Kota Bandung dan juga memberikan masukan dalam melaksanakan pekerjaannya.

#### **3. Bagi Pihak Lain**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu rekan-rekan mahasiswa maupun pihak-pihak lain yang membutuhkan informasi dan sebagai bahan perbandingan dalam penelitian sejenis yaitu mengenai sesuai yang penulis bahan.

### **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian dalam penyusunan skripsi ini dilakukan pada Kantor Bersama Samsat Provinsi Wilayah Kota Bandung Tengah yang beralamat di Jl. Raya Kawaluyaan Kota Bandung, sedangkan waktu penelitian ini dimulai pada bulan April 2017.