

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Saat ini perkembangan di industri transportasi berkembang dengan sangat pesat. Setiap tahun terjadi peningkatan jumlah kendaraan baik kendaraan mobil penumpang, mobil bis, mobil barang, maupun sepeda motor. Dari keempat moda transportasi tersebut peningkatan jumlah sepeda motor dari tahun ketahun adalah yang paling tinggi. Data yang bersumber dari Badan Pusat Statistik menerangkan bahwa peningkatan jumlah sepeda motor dari tahun 2016 ke 2018 adalah sebesar 6.268.815 unit atau meningkat sebesar 6,34% (Badan Pusat Statistik, 2018). Di bawah ini merupakan tabel perkembangan jumlah kendaraan bermotor periode 2016 sampai dengan 2018.

**Tabel 1. 1**  
**Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Periode 2016 Sampai Dengan 2018.**

<b>Jenis</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Mobil Penumpang	12.599.038	13.480.973	14.580.666
Mobil Bis	2.398.846	2.420.917	2.486.898
Mobil Barang	6.235.136	6.611,028	7.063.433
Sepeda Motor	92.976.240	98.882.267	105.150.082

Sumber: Badan Pusat Statistic (2018)

Peningkatan jumlah kendaraan bermotor tentunya searah dengan peningkatan kemacetan di Indonesia terutama di kota-kota besar. Sehingga untuk dapat menunjang mobilitas masyarakat yang tinggi, sangat diperlukan moda transportasi yang efektif untuk dapat menghindari atau mengurangi kemacetan. Permasalahan transportasi perkotaan umumnya meliputi kemacetan lalu lintas, parkir, angkutan umum, polusi dan masalah ketertiban lalu lintas (Munawar, 2007).

Salah satu sumber dana pemerintah adalah penerimaan dari sektor pajak. Penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan umum dan pembangunan nasional banyak didanai dari sektor pajak. Hampir seluruh wilayah di Indonesia menggali potensi pendapatan daerahnya melalui pajak daerah (Romandana, 2012). Oleh sebab itu pemerintah daerah harus berusaha keras meningkatkan sumber potensi pendapatan daerahnya.

Menurut Waluyajati dalam Christina dan Kepramareni (2012), penyelenggaraan otonomi daerah, salah satu bentuk peran serta masyarakat melalui pajak daerah dan retribusi daerah. Otonomi daerah merupakan penyelenggaraan pembangunan dan jalannya roda pemerintahan dilaksanakan oleh pemerintah daerah itu sendiri, dengan persetujuan pemerintah pusat. Kantor Bersama SAMSAT Kwaluyaan merupakan tempat para wajib pajak kendaraan bermotor Kota Bandung melakukan pembayaran pajak kendaran bermotornya sehingga diharapkan bisa memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Besarnya penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Kawaluyaan sehingga diharapkan bisa memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Kepatuhan pajak adalah suatu sikap terhadap fungsi pajak, berupa konstelasi dari komponen kognitif, efektif, dan konatif yang berinteraksi dalam memahami, merasakan dan berperilaku terhadap makna dan fungsi pajak (Yadnyana dan Sudiksa, 2011). Kepatuhan pajak merupakan salah satu penunjang yang bisa mampu meningkatkan Pendapatan Asli Daerah.

Kesadaran wajib pajak masih sangat rendah, dapat dilihat dari jumlah tunggakan dan denda PKB di Kantor Samsat Kwaluyaan. Jumlah penerimaan Pajak

Kendaraan Bermotor dan perkembangan jumlah kendaraan bermotor mengalami peningkatan namun tidak diimbangi dengan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap pemenuhan kewajibannya dalam membayar pajak, yang tercermin dari jumlah tunggakan dan denda yang cukup besar pada Kantor Samsat Kwaluyan. Pemahaman mengenai arti dan manfaat pajak dapat meningkatkan kesadaran dari wajib pajak. Tanpa adanya pengetahuan tentang pajak dan manfaatnya tidak mungkin orang secara ikhlas membayar pajak. Kekhawatiran masyarakat dalam membayar pajak disebabkan maraknya kasus yang sering terjadi khususnya bidang perpajakan. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhannya, karena para wajib pajak tidak ingin pajak yang telah dibayarkan disalahgunakan oleh aparat pajak itu sendiri (Puspa Arum, 2012).

. Memberikan pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak (Rajif, 2012). Akuntabilitas Pelayanan Publik merupakan paradigma baru dalam menjawab perbedaan persepsi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah (Sasongko, 2008). Apabila petugas Samsat Kwaluyan bisa memberikan pelayanan publik secara transparan dan terbuka, hal tersebut dapat mempengaruhi sumber potensi penerimaannya.

Berdasarkan survey awal yang penulis lakukan melalui gogole form terhadap 10 orang responden Pemilik Kendaraan Bermotor di Bandung kota, dan diperoleh hasil jawaban seperti tabel.1.2 berikut ini;

**Tabel 1. 2**  
**Hasil Kuisisioner Survei awal Mengenai Pengetahuan Pajak (X2)**

NO	PERNYATAAN	Ya	%	Tidak	%
1	Saya mengetahui bahwa tidak membayar pajak sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku maka saya melakukan tindakan melanggar hukum (kriminal)	6	60	4	40
2	Saya mengetahui bahwa dengan membayar pajak tepat pada waktunya dapat membantu pertumbuhan daerah	7	70	3	30
3	Saya selalu mengikuti perubahan peraturan perpajakan yang berlaku	4	40	6	60
4	Saya mengetahui bahwa jika tidak membayar pajak sesuai jatuh tempo pembayaran maka saya mendapatkan sanksi	6	60	4	40

Sumber :10 Responden di Kueosiner Pemilik Kendaraan Sepeda motor di Bandung kota

Berdasarkan Tabel 2.1 diatas setelah kuesioner disebarkan kepada responde pemilik kendaraan sepeda motor jadi sebanyak 60% responden mengikuti perubahan peraturan perpajakan yang berlaku, sedangkan yang menjawab 60 % mengetahui bahwa tidak membayar pajak sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku maka dapat melanggar hukum atau tindakan kriminal. Samsat harus memberikan arahan kepada pemilik kendaraan bermotor di Bandung, sehingga masyarakat mengetahui gunanya untuk apa membayar pajak kendaraan bermotor di Bandung. Berdasarkan data diatas bawah responden mengetahui tidak membayar pajak sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku maka melakukan tindakan melanggar hukum, bisa ditarik kesimpulan dari responden tersebut mereka menyadari bahwa tidak membayar pajak kendaraan bermotor melanggar hukum, tetapi masih banyak data yang didapat pajak kendaraan di kota Bandung masih mengalami penungkan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB).

**Tabel 1. 3**  
**Hasil Kuisisioner Survei awal Kesadaran Wajib Pajak(X1)**

NO	PERNYATAAN	Ya	%	Tidak	%
1	Saya membayar pajak karena sadar merupakan kewajiban saya sebagai negara yang baik	7	70	3	30
2	Saya sadar bahwa membayar pajak kendaraan bermotor merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan	5	50	50	50
3	Adanya dorongan dalam diri saya untuk membayar pajak secara rela dan senang hati sesuai dengan ketentuan perpajakan	3	30	7	30

Sumber :10 Responden di Kueosiner Pemilik Kendaraan Sepeda motor di Bandung kota

Berdasarkan tabel 1.3 Jadi bisa disimpulkan bahwa membayar pajak kendaran bermotor merupakan kewajiban rakyat sebagai bakti untuk negaranya,sebanyak 70 % mengetahui fungsi untuk membayar pajak kemajauan negara dan pembangunan negara atau nasional , Pajak adalah iuran rakyat kepada Kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Definisi tersebut kemudian dikoreksinya yang berbunyi sebagai berikut: Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada Kas Negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk public saving yang merupakan sumber utama untuk membiayai public investment. Dikutip( **Prof.Dr.H.Rocmat soemitro SH** ) dari data responde tersebut bahwa mereka menyadari membayar pajak dapat membantu pembangunan ekonomi dan pembangunan jalan di Kota Bandung.

**Tabel 1. 4**  
**Hasil Kuisisioner Survei awal Kalitas Pelayanan Pajak (X3)**

NO	PERNYATAAN	Ya	%	Tidak	%
1	Pegawai pajak saya telah melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan	3	29.8	7	7.9
2	Pegawai pajak mampu memberikan pelayanan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan	2	20	8	80

3	Pegawai aktif memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap	4	40	6	60
4	Saya merasa nyaman saat membayar pajak kendaraan bermotor karena pengetahuan dan kemampuan pegawai pajak yang ramah dan sopan dalam melayani	5	50	5	50
5	Perhatian pegawai pajak secara individual dan mengerti kebutuhan wajib pajak sehingga mampu membantu ketika wajib pajak mengalami kesulitan dalam membayar	6	60	4	40

Sumber :10 Responden di Kueosiner Pemilik Kendaraan Sepeda motor di Bandung kota

Berdasarkan Tabel 1.4, dapat dilihat bahwa kondisi kualitas Pelayanan Pajak di Kota Bandung hampir secara keseluruhan responden pemilik kendaraan bermotor sangat memerlukan pelayanan yang diinginkan oleh mereka, karena dinilai dapat membantu mereka dan memahami fungsi dana pajak bisa disalurkan dengan baik,sehinga masyarakat lebih semangat untuk membayar pajak kendaraan bermotor,jika pelayanan SAMSAT sekitar kota Bandung.Maka pemeritah harus sangat berpartisipasi untuk meningkat pelayanan pembayaran pajak kendaran bermotor,karena jika masyarakat puas dengan membayar pajak kendaraan bermotor maka masyarakat akan membayar wajib pajak nya dengan tepat waktu,jika wajib pajak membayar pajak tepat waktu otomatis dana masuk kenegaran cepat dan bisa disalurkan dengan cepat dan akurat.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis melakukan penelitian berjudul ”Analisis Kesadaran Wajib Pajak Yang Dipengaruhi Oleh Pengetahuan Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak ( Studi Kasus Pemilik Kendaraan Bermotor Di KotaBandung)”.

## **1.2 Identifikasi Dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang telah di uraikan, maka permasalahan mengenai Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak (Studi Kasus Pemilik Kendaraan Bermotor Di Bandung) adalah sebagai berikut:

Pertama, banyaknya pemilik kendaraan bermotor di Daerah Kota Bandung yang tidak mengetahui membayar pajak sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku maka melakukan tindakan melanggar hukum. Hal ini berkenaan dengan masih rendahnya pengetahuan masyarakat tentang pajak di Kota Bandung.

Kedua, masih adanya pemilik kendaraan bermotor di Daerah Kota Bandung yang belum membayar pajak. Hal ini berkenaan dengan masih rendahnya kesadaran pemilik kendaraan bermotor di Daerah Kota Bandung untuk membayar pajak.

Ketiga, masih ada Pegawai pajak yang belum mampu memberikan pelayanan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan. Hal ini mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di Daerah Kota Bandung.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Pengetahuan Pajak Berpengaruh Terhadap Kesadaran Wajib Pajak Pada Pemilik Kendaraan Bermotor Di Kota Bandung Tahun 2020 ?
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pajak Berpengaruh Terhadap Kesadaran Wajib Pajak Pada Pemilik Kendaraan Bermotor Di Kota Bandung Tahun 2020 ?

3. Bagaimana Pengetahuan pajak dan Kualitas Pajak berpengaruh pada Kesadaran Wajib Pajak Pada Pemilik Kendaraan Bermotor Di Kota Bandung Tahun 2020 ?

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi serta mengetahui seberapa besar pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Yang Dipengaruhi Oleh Pengetahuan Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak (Studi Kasus Pemilik Kendaraan Bermotor Di Bandung.

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Menganalisis pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kesadaran wajib pajak pada pemilik kendaraan bermotor di Kota Bandung tahun 2020
2. Menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kesadaran Wajib Pajak Pada Pemilik Kendaraan Bermotor Di Kota Bandung Tahun 2020
3. Menganalisis pengaruh Pengetahuan pajak dan Kualitas Pajak pada Kesadaran Wajib Pajak Pada Pemilik Kendaraan Bermotor Di Kota Bandung Tahun 2020

### **1.4 Kegunaan Praktis**

#### **1. Bagi Instansi Pajak**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepadainstansi yang terkait, yaitu Kantor Pelayanan Pajak PratamaBandung maupun Ditjen



Pajak dalam upaya menyadarkan masyarakat yang kurang sadar membayar pajak agar dapat memenuhi kewajibannya sebagai Wajib Pajak serta memberikan saran atas pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak. Sehingga dengan Pengetahuan Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Yang Tinggi Dapat Meningkatkan Kesadaran Kepada Wajib Pajak.

## **2. Bagi Penulis**

Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memperoleh gambaran langsung mengenai Kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya serta mengetahui Kesadaran Wajib Pajak Yang Dipengaruhi Oleh Pengetahuan Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak, sehingga penulis terdorong akan patuh terhadap peraturan pajak untuk masa yang akan datang.

## **3. Kegunaan Akademis**

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan terutama masalah Kesadaran Wajib Pajak Yang Dipengaruhi Oleh Pengetahuan Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak (Studi Kasus Pemilik Kendaraan Bermotor Di Kota Bandung.”

### **1.5 Lokasi dan waktu penelitian**

#### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan kepada pemilik kendaraan bermotor di kota Bandung. Untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti peneliti mendapatkan data dari Badan Pusat Statistik kota Bandung.

### 1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai bulan Maret 2020 sampai dengan bulan Agustus 2020. Adapun jadwal penelitian penulis sebagai berikut.

**Tabel 1. 5**  
**Pelaksanaan Penelitian**

No	Keterangan	Bulan					
		Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli
1	Survey awal dan Penentuan Lokasi penelitian						
2	Pengambilan data						
3	Seminar Poposal						
4	Pelaksanaan Penelitian						
5	Pengolahan data, analisis dan Penyusunan Laporan						
6	Seminar hasil						