

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pemerintah Indonesia berupaya melakukan peningkatan pembangunan pada segala bidang. Peningkatan pembangunan yang direncanakan Pemerintah Indonesia disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang mengakibatkan pemerintah membutuhkan biaya yang tidak sedikit jumlahnya untuk meningkatkan pembangunan tersebut. Pembangunan yang dilakukan pemerintah tersebut bertujuan untuk kesejahteraan rakyat suatu negara salah satunya berupa perbaikan jalan raya dan penambahan fasilitas jalan. Dana yang dibutuhkan untuk membiayai pembangunan diperoleh dari penerimaan negara yang diperoleh dari sektor pajak.

Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara serta masyarakatnya. Pemerintah pajak mempunyai peranan yang dominan dalam pos penerimaan dalam negeri, tuntutan akan peningkatan penerimaan negara juga tidak lepas dari reformasi terhadap kebijakan perpajakan dengan harapan agar basis pajak dipungut secara optimal.

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang sangat penting dalam menopang pembayaran pembangunan yang bersumber dari dalam negeri. Besar kecilnya pajak akan menentukan kapasitas anggaran dalam negeri, baik dalam membiayai pengeluaran negara, pembangunan maupun untuk biaya rutin negara. Oleh karena itu upaya akan ditingkatkan agar penerimaan negara dari sektor pajak meningkat baik dari subjek ataupun pajak yang ada 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.

Berdasarkan dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah, pajak dibedakan menjadi pajak pusat dan pajak daerah. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah, pajak pusat adalah pajak yang dikelola oleh pemerintah pusat dan hasilnya dipergunakan untuk pengeluaran rutin negara dan pembangunan. Sedangkan pajak daerah sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2009 yaitu kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran.

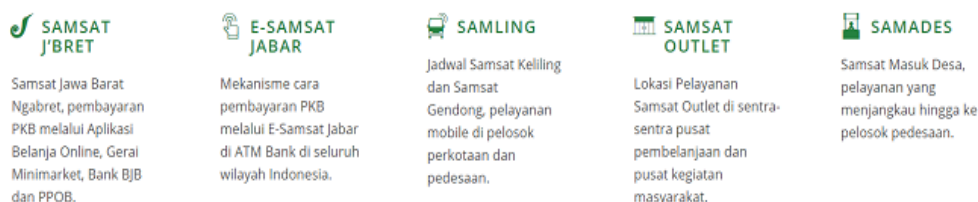
Pajak daerah terbagi atas dua kelompok, yaitu pajak Provinsi dan pajak Kabupaten/Kota. Pajak daerah merupakan sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak, disebutkan bahwa jenis pajak provinsi terdiri dari 5 (lima) jenis pajak antara lain: Pajak kendaraan bermotor, Bea balik nama kendaraan bermotor, Pajak bahan bakar kendaraan bermotor, Pajak air permukaan, dan Pajak rokok. Dari berbagai

jenis pajak di atas salah satunya Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu primadona penerimaan dalam membiayai pembangunan daerah Provinsi.

Melalui Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah, pemerintah pusat mengalihkan beberapa pajak yang semula ditarik oleh pusat menjadi pajak daerah. Selain itu, terdapat perluasan basis pajak yang sudah ada, yaitu untuk Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) diperluas hingga mencakup kendaraan. Ada tiga tujuan yang melatarbelakangi diubahnya Undang-Undang 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 yang kedua yaitu untuk mengingatkan 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 retribusi daerah. Melalui Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung, dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Melalui Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 68 Tahun 2011 tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB).

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) adalah pelayanan administrasi dalam pengurusan kendaraan bermotor.

**Gambar 1.1**  
**Layanan Samsat Jawa Barat**



(Sumber : [bapenda.jabarprov.go.id](http://bapenda.jabarprov.go.id))

Berdasarkan Gambar 1.1 diatas menunjukkan pelayanan Samsat Jawa Barat dimana di dalamnya terdapat Samsat J'bret, E-Samsat Jabar, Samsat Outlet, Samsat Keliling, Samsat Gendong, Samsat Masuk Desa, Samsat Drive Thru, Samsat Corner, T-Samsat, Samsat KCP Bank BJB dan Samsat Online 3 Provinsi yang disediakan untuk mempermudah dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Jumlah pengguna samsat jabar tahun 2019 sebanyak 1.731.322 yaitu terdiri dari Samsat J'bret yang telah menggunakan layanan ini sebanyak 35.535 wajib pajak, untuk yang telah menggunakan layanan E-Samsat jabar ini sebanyak 176.660 wajib pajak, untuk yang telah menggunakan layanan Samsat Outlet sebanyak 330.117 wajib pajak, untuk yang telah menggunakan layanan Samsat Keliling sebanyak 82.789 wajib pajak, untuk yang menggunakan layanan Samsat Gendong sebanyak 2.354 wajib pajak, untuk yang menggunakan Samsat Masuk

Desa sebanyak 1.451 wajib pajak, untuk yang menggunakan layanan Samsat Drive Thru sebanyak 83.210 wajib pajak, untuk yang menggunakan layanan Samsat Corner sebanyak 2.870 wajib pajak, untuk yang menggunakan layanan T-Samsat sebanyak 1.015 wajib pajak, untuk yang menggunakan layanan Samsat KCP bank BJB sebanyak 1.871, untuk yang menggunakan layanan Samsat Online 3 Provinsi sebanyak 10.580 wajib pajak dan untuk yang menggunakan layanan di Kantor Samsat Induk sebanyak 1.002.870 wajib pajak.

Registrasi kendaraan bermotor merupakan salah satu wewenang Kepolisian Negara Republik Indonesia dan sebagai bukti bahwa kendaraan bermotor tersebut telah diregistrasi maka pemilik kendaraan akan diberikan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), dan juga diberikan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB). STNK dan TNKB berlaku selama lima tahun dan harus dimintakan pengesahannya setiap tahun. Pengesahan setiap tahun ini dapat kita lihat pada lembar STNK bagian kanan bawah dimana terdapat empat kotak yang akan dibubuhi cap / stiker setiap pengesahan tahunan telah dilaksanakan. Bila masing-masing kotak tersebut telah penuh oleh cap / stiker artinya sudah saatnya lembaran STNK dan TNKB Anda diganti (proses pengesahan lima tahunan). Persyaratan yang harus dipersiapkan bila melakukan proses pengesahan lima tahunan di kantor samsat induk yaitu : STNK, KTP, BPKB asli dan fotocopy, Kendaraan dihadirkan dan Hasil cek fisik kendaraan.

Upaya dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat memberikan kepatuhan wajib

pajak sebagai pelanggan, dengan begitu kepatuhan di bidang perpajakan juga semakin meningkat. Maka dari itu pelayanan fiskus juga merupakan hal penting dalam menggali penerimaan negara di mana fiskus seharusnya melayani para Wajib Pajak dengan jujur, profesional dan bertanggungjawab yang akan sangat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Tetapi hingga saat ini masyarakat masih tetap mempunyai kesan negatif terhadap Direktorat Jendral Pajak (DJP) yang mengakibatkan ketidak patuhan. Masyarakat sudah terlanjur menanggapi Direktorat Jendral Pajak (DJP) sebagai instansi pemerintah yang “tidak jujur”. Tampaknya masyarakat sudah sangat antipati terhadap Direktorat Jendral Pajak (DJP) sehingga segala upaya Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk membuktikan perubahan dalam sistem birokrasinya hanya dianggap sebagai angin lalu. Katakan saja masyarakat menganggap bahwa ketidakjujuran di tubuh Direktorat Jendral Pajak (DJP) sudah mendarah daging sehingga mustahil untuk disembuhkan. Pendapat tersebut seolah-olah terbukti dengan adanya berita penangkapan beberapa oknum Direktorat Jendral Pajak (DJP) yang sedang menerima sejumlah uang dari pengusaha, dalam kurun waktu yang berdekatan pula. Sungguh ironis, bahkan setelah melakukan reformasi, ternyata masih ada saja pegawai Direktorat Jendral Pajak (DJP) yang nekat tidak jujur. (Nurbina,2012)

Berdasarkan dengan pelayanan publik di Indonesia, Komisi Hukum Nasional Republik Indonesia menyatakan terdapat 3 (tiga) gejala utama yang perlu diperhatikan yaitu :

1. Rendahnya kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh sebagian aparatur pemerintahan 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 yang berbelit-belit sehingga dapat memperbesar kemungkinan timbulnya akibat lain misalnya biaya ekonomi yang tinggi, penyalahgunaan wewenang, korupsi, kolusi, dan nepotisme, pelakuan diskriminatif dan lain-lain.
3. Rendahnya pengawasan eksternal dari masyarakat (*social control*) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebagai akibat dari ketidakjelasan 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 pelayanan publik harus memperbaiki kinerja mereka. (Laporan Tahunan, 2005)

Keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik segera direspon dan dipenuhi karena pelayanan yang baik akan membuat perusahaan atau 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).

*Service quality* yang baik dan prima, maka akan tercipta suatu persepsi yang baik dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Persepsi baik masyarakat yang timbul kemudian tumbuh menjadi perasaan puas dari masyarakat karena telah memenuhi harapan yang diinginkan oleh masyarakat tersebut dan akan menimbulkan peningkatan kepatuhan. Dalam hal ini juga kualitas pelayanan pajak atau fiskus dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007).

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 sesuai 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 negative terhadap citra pajak akan timbul dan perilaku penghindaran pemenuhan akan wajib pajak serta menurutnya *tax ratio* pada negara  
([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id))

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu pajak yang termasuk ke dalam pajak daerah khususnya pajak provinsi. Pajak Daerah merupakan kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung, dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. PKB merupakan pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor yang dipungut bersamaan dengan penerbitan atau pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK). Hal ini berarti, masyarakat sebagai Wajib Pajak (WP) harus membayar PKB setiap tahun atau setiap STNK diterbitkan tentunya selama WP tersebut masih memiliki / menguasai kendaraan bermotor. Namun, masih banyak WP yang lalai dalam melaksanakan kewajibannya untuk membayar PKB sehingga melebihi masa berlaku pajak karena beberapa alasan.

**Berdasarkan uraian di atas** masih banyak WP yang lalai dalam melaksanakan kewajibannya untuk membayar PKB sehingga melebihi masa



berlaku pajak karena beberapa alasan. Alasan-alasan tersebut adalah : **yang pertama sibuk**, sebagian besar WP yang memiliki kendaraan bermotor merupakan orang yang memiliki kesibukan yang tidak memungkinkan mereka untuk datang ke kantor samsat pada hari dan jam kerja untuk melaksanakan kewajiban membayar PKB yang mereka miliki karena mereka harus bekerja atau tidak dapat meninggalkan tempat mereka bekerja karena tidak mendapatkan ijin dari atasan. Kedua **lupa**, Orang yang sibuk cenderung untuk melupakan hal-hal yang kecil. Karena pengesahan STNK dan pembayaran PKB dilaksanakan setahun sekali tidak jarang WP melupakan tanggal akhir masa berlaku PKB yang mereka miliki. Mereka baru ingat setelah dingatkan oleh orang lain atau oleh petugas. Yang ke tiga **kendaraan masih dalam proses kredit**, Hal ini biasanya terjadi pada WP yang membeli kendaraan bekas (*second hand*), dimana data pemilik kendaraan masih menggunakan data pemilik pertama sehingga ketika akan melakukan pengesahan STNK tahunan dan membayar PKB perlu adanya kartu identitas pemilik pertama kendaraan. Ketika ingin melakukan balik nama kendaraan sehingga menjadi atas nama kita pribadi, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) masih dijadikan jaminan di lembaga pembiayaan dan baru akan berada ditangan kita ketika proses kredit selesai (lunas) sedangkan BPKB merupakan salah satu syarat yang harus dilampirkan ketika proses balik nama kendaraan. Yang ke empat **kendaraan untuk jarak dekat**, Orang-orang yang tinggal di pedesaan atau di perumahan yang cukup besar biasanya menggunakan kendaraan yang tidak membayar PKB dan tidak melaksanakan pengesahan STNK tahunan karena mereka hanya menggunakan kendaraan di dalam perumahan atau di pedesaan dimana tidak ada operasi

kepolisian yang dapat memberikan sanksi kepada mereka karena tidak melaksanakan pengesahan STNK. Yang ke lima **cicilan lebih penting**, sekitar 70% pemilik kendaraan memilih menggunakan jasa lembaga pembiayaan dalam proses kepemilikan kendaraan bermotor. Dengan menggunakan jasa lembaga pembiayaan ini ada kewajiban yang harus dipenuhi oleh pemilik kendaraan setiap bulannya. Kewajiban tersebut adalah membayar cicilan dengan jumlah yang telah disepakati diawal perjanjian. Bila terjadi wanprestasi sehingga cicilan per bulan terlambat dibayarkan atau tidak dibayarkan sama sekali maka masyarakat sebagai pengguna jasa akan dikenai sanksi. Sanksi tersebut dapat berupa denda atas keterlambatan hingga penarikan kendaraan oleh pihak lembaga pembiayaan. Sangat disayangkan bukan, kendaraan sudah kita rawat dan sudah kita jaga dengan baik harus ditarik oleh pihak lembaga pembiayaan karena tidak bayar cicilan. Dan yang terakhir **kendaraan sudah tua**, kendaraan tua biasanya merupakan kendaraan warisan dari orang tua yang surat-suratnya entah ada dimana. Biasanya kendaraan seperti ini sudah dapat dikatakan antik namun tidak jarang masih banyak yang menggemarnya. Seringkali kita melihat kendaraan antik ini dijalanan dengan keadaan yang sudah dimodifikasi dengan surat-surat kendaraan yang hilang atau kadaluarsa meskipun tidak jarang kendaraan antik ini masih terawat dan masih memiliki legitimasi untuk dioperasikan di jalanan yang ditandai dengan STNK dan PKB yang masih berlaku.

Kegiatan pelayanan yang diberikan oleh kantor Samsat Kota Bandung akan mempengaruhi kepatuhan para pembayar pajak (wajib pajak), yang pada akhirnya akan membuat mereka menjadi pembayar pajak yang baik. Salah satunya adalah

pelayanan pada pajak kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor adalah sumber pendapatan untuk Daerah Provinsi. Pemerintah Provinsi Jawa Barat termasuk daerah yang mengandalkan penerimaan dari Pajak Kendaraan Bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor itu sendiri memberikan kontribusi yang sangat besar terhadap penerimaan pendapatan pajak daerah Provinsi Jawa Barat, selain itu penerimaan pajak tidak hanya dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor tetapi dari sektor pajak lainnya.

Berdasarkan uraian di atas dapat dikemukakan beberapa pokok permasalahan yang didasarkan pada artikel-artikel yang diberitakan melalui *website* Harian Umum Pikiran Rakyat yang berisi tentang keluhan-keluhan dari Wajib Pajak, sangat tidak adil apabila Wajib Pajak diharuskan memenuhi kewajiban perpajakannya tetapi tidak diimbangi dengan kualitas pelayanan oleh kantor Samsat. Oleh karena itu sangat masuk akal apabila berbagai kalangan sependapat bahwa kualitas pelayanan yang baik terhadap Wajib Pajak merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak disamping faktor-faktor lainnya.

Berdasarkan pada permasalahan diatas peneliti mencoba untuk mengangkat judul mengacu pada beberapa penelitian sebelumnya yang membahas mengenai kualitas pelayanan pada kantor samsat. Penelitian kedua, peneliti mencoba untuk mengangkat judul mengacu pada beberapa penelitian sebelumnya yang membahas mengenai kualitas pelayanan pada kantor samsat. Penelitian yang dilakukan oleh Widya (2017), dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor. Metode

penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan angket.

Berdasarkan hasil penelitiannya, pembahasan dan hasil pengujian pengaruh yang telah diuraikan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor samsat Kota Bandung tengah, Ini berarti ada keterkaitan yang kuat antara Kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dengan Kepatuhan wajib pajak sehingga apabila Kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor berubah akan mengakibatkan ada efek meningkatnya Kepatuhan wajib pajak.

Penelitian kedua yang dilakukan oleh Aditia Iwan Rizki Nugraha (2015), dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. 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.

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.

Penelitian Ketiga, 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.

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.

Penelitian yang dilakukan sebelumnya memiliki perbedaan dengan penelitian yang akan peneliti buat salah satunya, perbedaan terletak pada pelayanan samsat yang dibahas, peneliti sebelumnya membahas tentang kantor samsat. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama ingin mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut maka peneliti bermaksud ingin mengetahui lebih lanjut masalah sejauhmana mengenai kualitas pelayanan di Samsat Kota Bandung dengan mengangkat topik penelitian ini dengan judul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Samsat Jabar Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bandung”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

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

1. Seberapa besar kualitas pelayanan Samsat Jabar?
2. Seberapa besar kepatuhan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor pada Samsat Jabar ?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan Samsat Jabar terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bandung ?

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi yang sebenarnya mengenai tingkat pengaruh kualitas pelayanan Samsat Jabar

terhadap kepatuhan wajib pajak yang sebenarnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Samsat Jabar terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui kepatuhan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor pada Samsat Jabar.
3. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan Samsat Jabar terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bandung.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan tujuan dari penelitian ini peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Adapun penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat-manfaat sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

Sumbangan pemikiran dalam bidang pengembangan teori kualitas pelayanan dan kepatuhan masyarakat, sehingga hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan literatur bagi penelitian-penelitian selanjutnya khususnya di Program Studi Ilmu Pemerintahan.

2. Kegunaan Peneliti

Diharapkan penelitian ini bisa bermanfaat bagi peneliti sendiri untuk terus melakukan penelitian-penelitian yang lain mengenai permasalahan-permasalahan lain yang ada di sekitar peneliti.

3. Kegunaan Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi kantor Samsat Kota Bandung dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada periode-periode selanjutnya. Serta memahami faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya.