

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Pajak merupakan aspek fundamental dalam kehidupan modern, kesediaan individu untuk membayar pajak mereka sangat penting bagi kesejahteraan ekonomi dan sosial negara manapun (Young et al., 2016). Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara khususnya didalam pelaksanaan pembangunan (Yusfiantho, 2009). Pajak merupakan alat untuk mengatur masyarakat dengan tujuan tertentu di bidang ekonomi, sosial, dan politik (Ahmad et al., 2021). Untuk mencapai tujuan tersebut, pemerintah harus memperhatikan dana atau anggaran yang ada agar proses pembangunan nasional berjalan dengan baik. Oleh karena itu, pemerintah Indonesia berupaya meningkatkan sumber penerimaan negara dari sektor internal yaitu pajak.

Pajak kendaraan bermotor sebagaimana yang di definisikan dalam pasal 1 angka 12 dan 13 Undang-Undang republik Indonesia No 28 Tahun 2009 adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Pesatnya kemajuan zaman, membuat kendaraan bermotor sangat dibutuhkan sebagai media transportasi, baik angkutan umum maupun angkutan pribadi (Awaluddin & Tamburaka, 2017). Jumlah kendaraan bermotor roda dua (R2) di Provinsi Jawa Timur di tahun 2020 yang tercatat di Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur sebanyak 18.839.681 unit. Jika dilihat dari banyaknya jumlah kendaraan bermotor di Jawa Timur di tahun 2020, artinya kondisi ini memungkinkan kepuasan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan juga meningkat. Namun pada pendapatan daerah Provinsi Jawa Timur tentang target dan realisasi pajak kendaraan bermotor di Jawa Timur senilai Rp, 10,3 triliun, yang sudah terealisasi sebesar 60% dan tidak berhasil terealisasi sebanyak 40%. Hal ini berarti target dari pendapatan provinsi Jawa Timur masih belum tercapai

Kantor Bersama (SAMSAT) merupakan ujung tombak pelayanan membayar pajak kendaraan bermotor. Sumber pendapatan utama bagi pemerintah tentunya memerlukan layanan yang berkualitas (Md. Kazi Golam Azam, 2021). Pemberian pelayanan yang berkualitas diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak kendaraan bermotor. Dengan adanya perasaan puas atas layanan yang memuaskan akan timbul kesadaran masyarakat yang menduga bahwa membayar pajak bukan sebuah paksaan lagi, sehingga timbul motivasi & kesadaran untuk melakukan kewajibannya dalam membayar pajak yang akhirnya akan menaikkan pendapatan daerah.

Kualitas layanan adalah hasil penilaian pelanggan atas seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan dari suatu layanan yang mereka terima dari penyedia layanan (perusahaan) (Erica & Rasyid, 2018). Kualitas pelayanan dalam hal perpajakan yakni suatu bentuk jasa layanan administrasi yang lengkap yang diberikan kepada masyarakat khususnya wajib pajak secara baik dan konsisten sesuai dengan standar sehingga mewujudkan pelayanan yang maksimal (Ridhwan, 2021). Menurut Parasuraman (2009) ada lima (5) dimensi yang diperhatikan ketika orang lain melakukan penilaian terhadap pelayanan, yaitu (1) Bukti fisik, meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan, pegawai, dan sasaran komunikasi. (2) Keandalan, keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. (3) Daya Tanggap, kemampuan memberi pelayanan yang menjanjikan dengan segera, akurat, handal, dan memuaskan. (4) Jaminan, mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan, juga sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf (bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan). (5) Empati, kesediaan karyawan dan pengusaha untuk memberikan kepedulian, kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, memberikan perhatian secara pribadi ataupun pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

Selain itu juga suatu pelayanan dikatakan memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi harapan dan kebutuhan wajib pajak (Awaluddin & Tamburaka, 2017). Kepuasan pelanggan merupakan faktor penting bagi perusahaan (Pringviriya et al., 2015). Kepuasan

masyarakat berasal dari barang dan jasa publik yang disediakan oleh pemerintah daerah (Sofian et al., 2014). Dengan demikian, pemerintah harus selalu memperhatikan kepuasan masyarakat terhadap barang publik, dan berusaha untuk melaksanakannya dengan adil, memadai, berkelanjutan, dan maju, dengan sikap masyarakat yang dihasilkan.

Tingkat kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Provinsi Jawa Timur dilihat dari penerimaan pendapatan daerah provinsi Jawa Timur yang targetnya tidak tercapai membuktikan bahwa dari jumlah kendaraan bermotor di provinsi Jawa Timur tidak berbanding lurus dengan jumlah penerimaan pajaknya. Penelitian tentang pengaruh pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor ada beberapa peneliti yang menelitinya, seperti pada penelitian yang dilakukan oleh (Yusfiantho, 2019) dan (Mustapa, 2020) menjelaskan bahwa tingkat kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak perpajakan tidak berpengaruh karena masih banyak wajib pajak kendaraan bermotor yang mengeluhkan tentang pelayanan yang diberikan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Sabrina, 2021), (Rivai et al., 2018), (Miftah Ar Razy, 2018), dan (Satriadi, 2017), (Komala, 2014) dan (Gilang Ramadhan, 2012). Pada hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pengaruh dari kualitas layanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor dapat meningkatkan jumlah penerimaan anggaran pendapatan provinsi Jawa Timur.

Berdasarkan dari penelitian terdahulu tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor, didalam penelitian terdahulu tersebut terdapat *research gap* pada hasil penelitian yang dilakukan karena ada yang menghasilkan bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor berpengaruh positif dan berpengaruh negatif. Oleh karena itu, peneliti ingin meneliti tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor supaya dapat menemukan ada atau tidaknya ke konsistenan dari hasil penelitian.

Meningkatkan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor ini sangat penting sekali bagi sektor publik karena dapat meningkatkan PAD dan lain-lain. Dengan demikian tujuan dari penelitian ini adalah untuk membangun model konseptual pada kualitas layanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Jawa Timur. Model konseptual ini kemudian diuji di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) di Jawa Timur. Maka peneliti tertarik untuk meneliti Pajak Kendaraan Bermotor dengan judul “**Analisis Kualitas Layanan Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Provinsi Jawa Timur**”.

## **1.2. Rumusan Masalah Penelitian**

Masih terdapat *research gap service quality* terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor, oleh karena itu diperlukan solusi konseptual untuk menjembatani kesenjangan penelitian.

## **1.3. Pertanyaan Penelitian**

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?

## **1.4. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan membangun model konseptual kualitas layanan untuk menjembatani kesenjangan penelitian tentang kualitas layanan di SAMSAT terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor Provinsi Jawa Timur.

### 1.5. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran terhadap pengembangan ilmu terutama yang berhubungan dengan ilmu perpajakan dan motivasi kepatuhan wajib pajak.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti, penelitian ini bermanfaat untuk memberikan wawasan secara mendalam tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Jawa Timur. Serta sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
- b. Bagi Peneliti Selanjutnya, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menjadi referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian sejenis.
- c. Bagi Instansi, Penelitian ini bermanfaat sebagai dasar pemikiran di dalam menjalankan kebijakan khususnya yang berkaitan dengan pengelolaan pajak kendaraan bermotor.

