

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu pajak daerah dan sumber penerimaan dari sektor pajak yang digunakan untuk membiayai pembangunan daerah. Sebagai sumber pendapatan negara, pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Pajak kendaraan bermotor berfungsi untuk membiayai tugas-tugas rutin negara dan melaksanakan pembangunan. Biaya rutin pengeluaran negara ini dapat diperoleh dari penerimaan pajak kendaraan bermotor. Dewasa ini pajak digunakan untuk pembiayaan rutin seperti belanja pegawai, belanja barang, pemeliharaan, dan lain sebagainya. Pembiayaan pembangunan membutuhkan uang yang dikeluarkan dari tabungan pemerintah, yakni selisih dari penerimaan dalam negeri dikurangi pengeluaran rutin. Sumber penerimaan negara dari sektor pajak dilakukan dengan cara pengumpulan dana dari wajib pajak ke kas negara yang digunakan untuk pembangunan nasional dan pengeluaran negara yang lainnya.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintahan Pusat dan Pemerintahan Daerah, Pemerintah Daerah diberikan kewenangan untuk mengelola pemerintahan daerah yang didanai oleh Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang diperoleh Daerah melalui pemungutan pajak daerah berdasarkan Peraturan Daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. PAD bertujuan memberikan kewenangan kepada Pemerintah Daerah untuk mendanai pelaksanaan otonomi daerah sesuai dengan potensi Daerah sebagai perwujudan Desentralisasi Penyelenggaraan urusan Pemerintahan Daerah dalam rangka pelaksanaan Desentralisasi didanai APBD.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pemerintah Daerah diberikan kewenangan untuk mengelola pajak daerah dan retribusi daerah yang merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai pelaksanaan pemerintahan daerah. Jenis pajak yang dikelola oleh Pemerintah Daerah Provinsi antara lain Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dipungut oleh Dinas Pendapatan Daerah. Pajak kendaraan bermotor yang merupakan salah satu komponen pajak daerah memiliki kontribusi besar dalam peningkatan pendapatan asli daerah. Optimalisasi pemungutan penerimaan pajak sangat bergantung kepada kepatuhan masyarakat dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Kepatuhan pajak yang tidak meningkat akan mengancam upaya pemerintah meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kesejahteraan masyarakat akan tercapai apabila tingkat kepatuhan pajak secara tidak langsung dapat mempengaruhi ketersediaan pendapatan untuk belanja. Semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat, demikian pula sebaliknya (Nugroho dan Rita, 2016).

Kepatuhan masyarakat membayar Pajak Kendaraan Bermotor dikarenakan masyarakat mempunyai kesadaran, pengetahuan dan pemahaman tentang pentingnya peran pajak dalam pembangunan. Faktor-faktor kepatuhan membayar pajak antara lain kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum, niat wajib pajak untuk patuh dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak wajib pajak orang (Pangestu dan Rusmana, 2012).

Kepatuhan pajak menurut Jatmiko (2013) adalah kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu

diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman, dalam penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor akan timbul manakala wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan yang dirasakan saat melakukan kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor. Kepuasan wajib pajak menurut Dwipayana, et al (2017) kepuasan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dengan harapannya. Kepuasan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan wajib pajak dipenuhi (Asriyanti et al., 2020). Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi harapan dan kebutuhan wajib pajak.

Pembayaran pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Bersama SAMSAT sebagai upaya untuk meningkatkan pendapatan daerah. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat atau publik adalah pelayanan yang berkualitas dan sesuai harapan masyarakat. Megantoro (2014) menyatakan pelayanan publik adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara masyarakat dengan organisasi pemerintah untuk memecahkan permasalahan masyarakat. Kualitas pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Salah satu kualitas pelayanan ataupun standar pelayanan adalah pelayanan prima, yaitu pelayanan yang baik sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan (Yayat, 2017).

Kotler dan Keller (2014) menyatakan kualitas pelayanan atau jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang prima dari instansi pemerintah akan mendorong terciptanya inovasi produk publik. Inovasi dalam pelayanan publik dimaksudkan sebagai konsep, proses, penerapan, dan kapabilitas suatu organisasi publik yang menentukan kesuksesan organisasi publik tersebut. Pratama (2013) menyatakan inovasi merupakan pengenalan sesuatu yang baru ke dalam sebuah sistem, akan tetapi tidak selalu seperti itu, dalam keadaan tertentu dan dengan aplikasi (seringkali invensi) dari sebuah ide baru. Inovasi dapat membantu sektor publik untuk membuat nilai untuk masyarakat. Inovasi pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu proses yang berisi konsep konsep baru dan produksi, pengembangan dan implementasi perilaku. Inovasi pelayanan juga merupakan penerapan metode, perubahan respon terhadap lingkungan eksternal atau tindakan pertama akibat pengaruh lingkungan terhadap perubahan organisasi (Ema, 2012). Sehingga inovasi produk publik dapat dikatakan sebagai penerapan ide ide baru dalam penyelenggaraan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara agar masyarakat dapat memenuhi kebutuhannya.

Pelayanan prima pada organisasi publik melalui inovasi produk, tentu akan mendapat penilaian yang baik dan memuaskan dari masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Adanya inovasi publik akan menambah tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa pelayanan publik. Untuk mengukur kepuasan masyarakat, digunakan indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebagaimana mana yang diatur dalam Keputusan MENPAN Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum dengan 14 indikator yaitu prosedur, kejelasan dan kepastian petugas, disiplin, tanggung jawab, kemampuan, kecepatan, keadilan, kesopanan dan keramahan, kewajaran biaya, kesesuaian biaya, ketepatan jadwal, kenyamanan

pelayanan, dan keamanan. UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kepatuhan wajib pajak juga diakibatkan adanya kepuasan dalam hal pelayanan yang beretika. Pemenuhan etika pelayanan publik adalah suatu tindakan pemberian barang dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik, baik diberikan secara langsung maupun melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat, berdasarkan jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat, kemampuan masyarakat dan pasar. Konsep ini lebih menekankan bagaimana pelayanan publik berhasil diberikan melalui suatu *delivery system* yang sehat (Mirnasari, 2013).

Kepatuhan wajib pajak menurut Jotopurnomo (2013) adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Kesadaran membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu bentuk sikap moral yang memberikan sebuah kontribusi kepada negara untuk menunjang pembangunan negara dan berusaha untuk mentaati semua peraturan yang telah ditetapkan oleh negara serta dapat dipaksakan kepada Wajib Pajak.

Penelitian ini didasarkan pada beberapa penelitian terdahulu yang telah meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan, inovasi pelayanan dan etika pelayanan terhadap kepuasan dan kepatuhan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan terutama pajak kendaraan bermotor. Beberapa hasil penelitian sebelumnya

menunjukkan hasil yang tidak sama. *Research gap* dalam penelitian ini antara lain adalah hasil penelitian (Hardiningsih, 2012) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak. Kepatuhan wajib pajak cenderung meningkat jika wajib pajak merasa puas atas pelayanan dan mendapatkan pelayanan yang memadai. Penelitian yang dilakukan oleh (Yuliani, 2016) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Pujilestari, et al. (2021) menunjukkan bahwa kepuasan dalam menjalankan kewajiban perpajakan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Cahyonowati (2014) menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan tidak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan beberapa hasil penelitian yang bervariasi ini, maka timbul *research gap* yang membuka kesempatan untuk melakukan penelitian lebih lanjut di masa datang.

Salah satu instansi pemerintah yang memiliki tugas pelayanan publik adalah Kantor bersama SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) yaitu suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Kantor SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara POLRI, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT. Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor sebagai salah satu dari objek pajak, yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas Negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan jasa lainnya.

Pada umumnya, permasalahan yang terjadi dalam pemenuhan kepemilikan kendaraan warga masyarakat Bondowoso ini dikarenakan kurangnya kepatuhan masyarakat dalam melakukan kewajibannya. Hal ini ditunjukkan dari

rendahnya pengetahuan tentang kewajiban perpajakan. Warga masyarakat Bondowoso pada umumnya memiliki kendaraan bermotor, namun masih ada keengganan untuk melakukan kewajiban perpajakan. Permasalahan lainnya adalah adanya perbedaan antara kepemilikan kendaraan bermotor dengan pemakainya. Kecenderungan untuk tidak mengurus kelengkapan surat surat kendaraan bermotor menjadi salah satu bentuk kurangnya kepatuhan kewajiban perpajakan. Kasus yang paling sering terjadi adalah adanya perbedaan nama pemilik dengan nama pengguna kendaraan ini dikarenakan pada saat membeli kendaraan bermotor. Dengan adanya perbedaan tersebut, menimbulkan kesulitan pengurusan secara administrasi pembayaran pajak kendaraan bermotor karena ketidaksamaan nama identitas pemilik dan pengguna, dikarenakan pada saat membayar pajak terdapat ketentuan untuk menggunakan identitas asli dan Surat Tanda Nomer Kendaraan (STNK) asli dengan satu nama pemilik yang sama.

Unit Pelayanan Terpadu Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bondowoso telah menerapkan dan melakukan sosialisasi secara terus menerus dan berkelanjutan peraturan tentang persyaratan administrasi pengurusan pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan KTP dan STNK asli. Para petugas melakukan sosialisasi ke berbagai desa dan kecamatan yang terdapat di Kabupaten Bondowoso. Menurut Mardiasmo (2012) penyebab wajib pajak tidak patuh adalah bervariasi, sebab utama adalah fitrahnya penghasilan yang diperoleh wajib pajak yang utama ditujukan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Pada saat timbul kewajiban pembayaran pajak kepada negara, timbul konflik antara kepentingan diri sendiri dan kepentingan negara yang pada umumnya kepentingan pribadi yang selalu dimenangkan. Selain itu tingkat pendidikan dan pengetahuan tentang pentingnya pembayaran pajak kendaraan

bermotor bagi para wajib pajak yang masih rendah, serta kurangnya partisipasi masyarakat.

Peningkatan kepatuhan warga masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kota Bondowoso disebabkan oleh adanya program sosialisasi, peningkatan kualitas pelayanan, penerapan inovasi pelayanan dan perbaikan etika pelayanan menyebabkan terjadinya peningkatan hasil penerimaan daerah dari pajak kendaraan bermotor. Seluruh unsur pelayanan bekerja keras bahu membahu untuk mencapai target penerimaan daerah dari sektor pajak kendaraan bermotor. Kantor bersama SAMSAT melakukan sejumlah gebrakan pelayanan publik dan peningkatan pelayanan publik baik dari segi peningkatan kualitas, penerapan inovasi dan peningkatan etika pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan, penerapan inovasi dan peningkatan etika pelayanan telah mampu merubah perilaku masyarakat untuk lebih puas dan patuh terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor. Target realisasi penerimaan belum dapat memenuhi target yang ditentukan sebagaimana yang ditunjukkan oleh tabel berikut:

Tabel 1.1 Target Dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2015 s.d Tahun 2021 Kabupaten Bondowoso

TAHUN	TARGET	REALISASI	PROSENTASE
2015	39,123,688,000	36,112,465,846	92%
2016	41,299,245,500	38,120,142,312	92%
2017	43,109,913,500	39,520,854,630	92%
2018	44,357,468,700	40,523,649,870	91%
2019	46,238,764,000	43,420,542,112	94%
2020	47,176,625,000	44,570,324,213	94%
2021	49,435,039,000	46,586,942,312	94%
JUMLAH	310,740,743,700	288,854,921,295	93%

Sumber: Kantor SAMSAT Bondowoso, Tahun 2021

Fenomena ini menunjukkan bahwa Kantor Bersama SAMSAT belum dapat memenuhi target penerimaan pendapatan dari pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan

data target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor sejak tahun 2015 sampai dengan tahun 2021, realisasi penerimaan pendapatan pajak kendaraan bermotor masih berada di bawah 95 % dari target yang ditentukan. Pada tahun 2015 sampai dengan 2017 prosentase penerimaan pajak kendaraan bermotor 92 %, pada tahun 2018 mengalami penurunan dengan prosentasi 91%, pada tahun 2019 sampai dengan 2021 mengalami kenaikan dengan prosentase sebesar 94 %. Sejak tahun 2018 telah terjadi penambahan objek pajak tetapi tidak disertai dengan peningkatan penerimaan pajak kendaraan. Hal ini disebabkan masih belum merata tingkat kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Golongan masyarakat yang tinggal di perkotaan dan memiliki pengetahuan tentang pentingnya kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor karena kemudahan mendapatkan akses informasi tentang pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Bondowoso. Sedangkan masyarakat yang tinggal di pedesaan umumnya kurang patuh menjalankan kewajiban perpajakan, dikarenakan kurangnya pengetahuan tentang pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Bondowoso. Sejak tahun 2019 terjadi peningkatan penerimaan pajak kendaraan yang disebabkan adanya peningkatan program peningkatan kualitas pelayanan dan juga inovasi pelayanan yang diberlakukan di kantor Samsat Bondowoso sehingga terjadi peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan fenomena tersebut, maka penelitian ini dilakukan mengkaji pentingnya kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan yang dilakukan oleh kantor Samsat Bondowoso yang bertujuan meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu penelitian ini mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Inovasi Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan tentang kinerja pelayanan dan kepuasan wajib pajak, maka dapat dirumuskan :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada kantor SAMSAT Bondowoso?
2. Apakah inovasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada kantor SAMSAT Bondowoso?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor SAMSAT Bondowoso?
4. Apakah inovasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor SAMSAT Bondowoso?
5. Apakah kepuasan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor SAMSAT Bondowoso?
6. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak pada kantor SAMSAT Bondowoso?
7. Apakah inovasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak pada kantor SAMSAT Bondowoso?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tentang kinerja pelayanan dan kepuasan wajib pajak, maka dapat diketahui tujuan penelitian adalah:

1. Untuk menguji kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada kantor SAMSAT Bondowoso.
2. Untuk menguji inovasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada kantor SAMSAT Bondowoso.
3. Untuk menguji kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor SAMSAT Bondowoso.
4. Untuk menguji inovasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor SAMSAT Bondowoso.
5. Untuk menguji kepuasan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor SAMSAT Bondowoso.
6. Untuk menguji kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak pada kantor SAMSAT Bondowoso.
7. Untuk menguji inovasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak pada kantor SAMSAT Bondowoso.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat untuk akademisi:

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai penambah referensi yang memperkuat telaah teori dan literatur mengenai pelayanan publik pada lembaga pemerintahan secara umum, maupun kepatuhan dan kepuasan masyarakat pada khususnya di kantor Samsat Kabupaten Bondowoso.

2. Manfaat untuk praktisi:

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang peningkatan pelayanan kepada masyarakat dengan meningkatkan kinerja kantor Samsat Kabupaten Kabupaten Bondowoso baik secara institusi, kelembagaan maupun personal, untuk meningkat kualitas kinerja dan pelayanan publik dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor, serta untuk memaksimalkan inovasi dan terobosan terobosan baru yang menghasilkan kualitas pelayanan yang inovatif bagi masyarakat Kabupaten Bondowoso.

