

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Negara Republik Indonesia sebagai Negara Kesatuan menganut asas desentralisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, dengan memberikan kesempatan dan keleluasaan kepada daerah untuk menyelenggarakan otonomi daerah (Bratakusumah dan Solihin, 2001). Undang-Undang Dasar 1945 merupakan landasan yang kuat untuk menyelenggarakan otonomi dengan memberikan kewenangan yang luas, nyata, dan bertanggung jawab kepada daerah, sebagaimana tertuang dalam Ketetapan MPR-RI Nomor XV/MPR/1998 tentang Penyelenggaraan Otonomi Daerah.

Daerah berwenang mengelola sumber daya nasional yang tersedia di wilayahnya dan bertanggung jawab memelihara kelestarian lingkungan sesuai dengan peraturan perundangundangan. Kewenangan pemerintahan yang diserahkan kepada daerah dalam rangka desentralisasi harus disertai dengan penyerahan dan pengalihan pembiayaan, sarana dan prasarana, serta sumber daya manusia sesuai dengan kewenangan yang diserahkan kepada daerah tersebut (Bratakusumah dan Solihin, 2001). Pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk melakukan pemungutan terhadap pajak-pajak tertentu (*taxing power*), melakukan usaha-usaha tertentu untuk mendapatkan sejumlah uang agar dapat membiayai pengeluaran rutin dan pengeluaran pembangunan, membuat peraturan-peraturan daerah yang dibutuhkan dalam menyelenggarakan pemerintahan daerah dan berhak untuk memperoleh sejumlah dana yang berupa transfer dari pemerintah pusat (Halim dan Husein, 2009). Semakin tinggi kekuatan pengenaan pajak, semakin tinggi proporsi pendapatan asli daerah (PAD) terhadap total anggaran. Disamping itu daerah tersebut menjadi lebih otonom (Khusaini, 2006).

Penerimaan pajak daerah merupakan salah satu sumber dana pemerintah daerah. Penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan umum dan pembangunan nasional banyak didanai oleh 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. Semakin besar penerimaan pajak yang diterima maka semakin besar pendapatan yang didapat oleh suatu Negara (Alim, 2005). Ditinjau dari sejarahnya, Munawir (1997) mengungkapkan bahwa masalah pajak sudah ada sejak zaman dahulu kala, walaupun pada saat itu belum dinamakan pajak namun masih merupakan pemberian yang bersifat sukarela dari rakyat kepada rajanya. Perkembangan selanjutnya pemberian tersebut berubah menjadi upeti yang sifat pemberiannya dipaksakan dalam arti pemberian itu bersifat wajib dan ditetapkan sepihak oleh Negara. Hal ini adalah wajar karena kebutuhan negara akan dana semakin besar dalam rangka memelihara kepentingan negara yaitu untuk mempertahankan negara dan melindungi rakyatnya dari serangan musuh maupun untuk melaksanakan pembangunan. Berdasarkan pendapat di atas, mempertegas bahwa pajak merupakan salah satu sumber penerimaan yang sangat penting bagi negara untuk membiayai kegiatan-kegiatannya. Demikian pula Kabupaten Bondowoso yang merupakan salah satu bagian dari Negara Kesatuan Republik Indonesia, bahwa pajak masih menjadi andalan dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan.

Menurut Undang-Undang No.28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, jenis pajak daerah yang pertama yaitu jenis Pajak Provinsi yang terdiri dari Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan dan Pajak Rokok. Lalu untuk jenis pajak daerah yang kedua yaitu jenis Pajak Kabupaten/Kota yang terdiri dari Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi

dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan. Ini diperkuat lagi dengan Peraturan Gubernur No 67 Tahun 2016 Tentang tentang kedudukan, susunan organisasi, uraian tugas dan fungsi serta tata kerja badan pendapatan daerah provinsi jawa timur juga peraturan Gubernur No.1 Tahun 2017 tentang pemberlakuan kembali peraturan gubernur jawa timur nomor 36 tahun 2016 tentang penghitungan dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor tahun 2016 serta Peraturan Menteri Dalam Negeri no 26 Tahun 2014 Tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2014

Khusus untuk Daerah yang setingkat dengan daerah provinsi, tetapi tidak terbagi dalam daerah kabupaten/kota otonom, seperti Daerah Jawa Timur khususnya Kabupaten Bondowoso, jenis pajak yang dapat dipungut merupakan pajak untuk daerah provinsi. Di Indonesia sendiri pajak dan retribusi daerah telah menjadi sumber penerimaan yang dapat diandalkan oleh daerah.

Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Bondowoso salah satunya berasal dari Pajak Kendaraan Bermotor. Di Era modern saat ini, Kendaraan menjadi alat transportasi yang hampir dimiliki oleh semua orang, karena selain mudah diperoleh kendaraan juga membuat langkah menjadi lebih cepat dengan didukung oleh ketersediaan jalan yang menghubungkan semua wilayah di Indonesia. Di tengah tingginya tingkat mobilitas manusia di jaman yang lebih maju ini, hampir semua orang dewasa memiliki kendaraan sendiri. Tak sedikit pula yang memiliki kendaraan lebih dari satu unit, bahkan banyak orang kelas menengah keatas memiliki kendaraan dua sampai tiga kendaraan yang pastinya kepemilikan kendaraan tersebut diiringi dengan kewajiban membayar pajak setiaptahunnya.

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu penyumbang terbesar dari Pendapatan Asli Daerah. Sementara di Kabupaten Bondowoso jumlah kepemilikan kendaraan bermotor setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan. Jumlah peningkatan kepemilikankendaraan

bermotor dapat dilihat pada tabel 1.1 yang menunjukkan perkembangan jumlah kepemilikan kendaraan bermotor di Kabupaten Bondowoso.

Tabel 1.1 UPT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Bondowoso Obyek Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Tahun 2014 – 2018.

No.	Jenis Kndaraan	2014	2015	2016	2017	2018
1	Mobil Penumpang	10.691	11.920	13.311	14.824	16.394
2	Mobil Bus	109	119	139	160	182
3	Mobil Barang	4.532	4.929	5.392	5.855	6.312
4	Sepeda Motor	121.613	131.531	141.614	151.914	163.288
5	Alat Berat dan Besar	7	7	7	7	7
	Jumlah	136.952	148.506	160.463	172.760	186.183

(Sumber : UPT. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Bondowoso 2019)

Dari data tabel tersebut terlihat bahwa hampir semua jenis kendaraan mengalami kenaikan setiap tahunnya. Kendaraan dengan jenis sepeda motor menempati posisi pertama penyumbang terbesar untuk pendapatan daerah, jenis kendaraan sepeda motor dengan jumlah sebesar 163.288 unit pada tahun 2018. Posisi kedua ditempati oleh kendaraan jenis Mobil Penumpang dengan jumlah sebesar 16.394 unit. Posisi ketiga di tempati oleh kendaraan jenis Mobil Barang dengan jumlah 6,312 unit. Posisi keempat ditempati oleh jenis kendaraan Mobil barang dengan jumlah 182 unit, dan posisi kelima ditempati oleh jenis kendaraan Alat Besar dan Berat dengan jumlah 7 unit saja. Melihat potensi yang ada pemerintah harus memanfaatkan potensi tersebut guna untuk menambah sumber penerimaan daerah yang maksimal dari sektor pajak kendaraan bermotor. Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan jumlah pendapatan dari sektor ini adalah dengan cara meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Pengoptimalan penerimaan daerah dari sektor pajak kendaraan bermotor tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak ada timbal balik dan dukungan dari masyarakat sebagai wajib pajak. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya tidak sebanding dengan tingkat kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Hal ini dipertegas oleh pernyataan Bapak Agus Budianto selaku Kepala Seksi Pembayaran dan Penagihan UPT

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kabupaten Bondowoso bahwa masih adanya sisa tunggakan pajak kendaraan bermotor sebesar Rp. 1.569.002.300 pada tahun 2018.

Pajak Kendaraan Bermotor yang ada di Kabupaten Bondowoso merupakan pajak dengan potensi yang cukup besar, persentasenya mencapai 75% dari keseluruhan pajak pusat yang ada di kabupaten Bondowoso. Jumlah Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dapat dilihat pada tabel 1.2 yaitu Data Jumlah Potensi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kabupaten Bondowoso Tahun 2014-2018.

**Tabel 1.2**  
Jumlah Potensi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bondowoso Tahun 2014-2018

No.	Jenis Kendaraan	2014	2015	2016	2017	2018
1	Mobil Penumpang	12.370.038.050	14.451.294.650	17.243.953.450	20.340.901.450	23.767.352.150
2	Mobil Bus	122.032.900	140.388.100	179.907.000	227.451.600	282.829.300
3	Mobil Barang	3.871.104.200	4.588.716.100	5.312.766.000	6.218.662.700	7.117.922.100
4	Sepeda Motor	18.001.618.100	19.941.356.200	22.048.639.350	24.282.238.050	26.800.910.700
5	Alat Berat dan Besar	1.074.400	1.074.400	1.074.400	1.074.400	1.074.400
	Jumlah	34.365.867.650	39.122.829.450	44.786.340.200	51.070.328.200	57.970.088.650

(Sumber : UPT. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Bondowoso 2019)

Dari data tabel 1.2 dapat diketahui data mengenai jumlah penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada UPT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kabupaten Bondowoso selama 5 (lima) tahun berturut-turut mulai dari tahun 2014, 2015, 2016, 2017, hingga tahun 2018. Dari data tersebut terlihat bahwa secara umum penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor selalu mengalami peningkatan. Setiap tahunnya penerimaan pajak kendaraan bermotor dari kendaraan jenis Sepeda Motor menjadi penerimaan tertinggi dari kendaraan jenis lainnya, yang kemudian disusul oleh kendaraan jenis Mobil Penumpang, Mobil Barang, dan yang terakhir adalah Mobil Bus yang juga selalu mengalami peningkatan disetiap tahunnya. Potensi tersebut tentunya akan terus berkembang bersamaan dengan semakin meningkatnya kebutuhan dan kepemilikan kendaraan bermotor. Untuk itu, perlu penanganan yang optimal dan efisien dalam menangani potensi yang cukup besar tersebut. Di Kabupaten

Bondowoso sendiri, jumlah kendaraan bermotor plat hitam juga selalu meningkat tiap tahunnya.

Tabel 1.3  
Jumlah Potensi Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bondowoso (2015–2019)

No.	Tahun	Jumlah Kendaraan Baru Plat Hitam	Jumlah Kendaraan Baru Plat Merah	Jumlah potensi Kendaraan Baru Plat Kuning	Jumlah Potensi Kendaraan
1	2015	8.966	105	7	9.078
2	2016	9.263	77	2	9.342
3	2017	9.614	117	12	9.743
4	2018	10.393	70	3	10.466
5	2019	11.383	224	7	11.614

(Sumber : KB Samsat Bondowoso, 2020)

Dilihat dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa jumlah kendaraan bermotor baru plat hitam mengalami peningkatan setiap tahunnya. Hal ini juga berpengaruh terhadap jumlah penerimaan pajak daerah. Sekitar 18 % dari jumlah realisasi yang ada merupakan jumlah penerimaan dari pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor untuk kendaraan baru plat hitam. Sedangkan untuk kendaraan bermotor baru plat merah, kenaikannya tidak terlalu signifikan. Hal tersebut dikarenakan pembelian kendaraan baru plat merah perlu disesuaikan dengan anggaran pemerintah yang ada. Begitu pula dengan kendaraan baru plat kuning yang pengelolaannya tidak bisa dilakukan oleh orang pribadi karena kendaraan baru plat kuning saat ini hanya bisa dimiliki oleh badan hukum. Tentu saja untuk penerimaan Pajak Kendaraan Bermotornya pun hanya sedikit dari jumlah realisasi yang ada.

Melihat permasalahan di lapangan masih tingginya tingkat piutang pajak seperti yang tertera di bawah ini

Table 1.4  
Data tunggakan Wajib Pajak sampai tahun 2013 - 2018

No.	Tahun	Tunggakan (Rp)	Pencairan (s.d Juni 2018)	Sisa tunggakan	%
1	2013	619.575.513	4.073.200	615.502.313	99,34
2	2014	909.308.315	17.955.050	891.353.265	98,03
3	2015	1.563.143.825	53.589.900	1.509.553.925	96,57
4	2016	2.050.374.650	133.977.400	1.916.397.250	93,47
5	2017	4.017.000	4.017.000	-	-
6	2018	-	-	-	-
	JML	5.146.419.303	213.612.550	4.932.806.753	95,85

(Sumber : KB Samsat Bondowoso, 2020)

Grafik1.1

Data Tunggakan Kendaraan Pribadi Untuk Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Bondowoso Tahun 2013 - 2018



(Sumber : KB Samsat Bondowoso, 2020)

Melihat table di atas sangat tinggi tingkat tunggakan WP dalam membayar /melunasi pajak yang menjadi kewajibannya. Selain itu, potensi pajak kendaraan bermotor yang tidak melakukan pendaftaran ulang tiap tahun (Penul Tahunan) akan semakin meningkat karena akses untuk mendapatkan pelayanan publik yang cepat, mudah, dan efisien tidak terpenuhi oleh penyedia layanan (KB Samsat Bondowoso).

Pemilihan lokasi inovasi layanan ini, kami titik beratkan di wilayah Kecamatan Ijen Kabupaten Bondowoso. Adapun alasan penentuan lokasi tersebut, antara lain:

1. Kondisi geografis Kecamatan Ijen berupa dataran tinggi/ pegunungan dimana antara desa yang satu dengan desa yang lain dibatasi oleh bukit/gunung;

2. Jarak tempuh wajib pajak ke lokasi layanan unggulan terdekat (Samsat Payment Point sekitar 60 km dengan waktu tempuh sekitar 1,5 jam);
3. Mayoritas mata pencaharian masyarakat yaitu petani kopi dan pegawai perkebunan PTPN XII (Kalisat Jampit, Blawan, dan Pancur Angkrek), sehingga harus meninggalkan aktivitas/ ijin tidak masuk kerja ketika melakukan pembayaran pajak.

Selain hal tersebut budaya juga turut serta dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajaknya (merubah karakter/kebiasaan masyarakat) seperti pendapat E.B Taylor (1832-1917), yang menjelaskan persamaan yang terjadi pada berbagai bangsa yang berbeda, Tylor berpendapat bahwa manusia memiliki kesatuan jiwa yang sama diantara semua umat manusia sehingga menemukan pemecahan yang sama terhadap persoalan yang sama sehingga mengalami perkembangan sejarah evolusi yang sama.

Menurut Morgan perkembangan evolusi dibagi menjadi dua

1. Evolusi Unilinier : Evolusi yang terjadi melalui satu garis yang dominan. Masyarakat akan berkembang mengikuti tahap – tahap yang sama.
2. Evolusi Multilinier : pemikiran untuk menelaah perbedaan dan kemiripan budaya melalui perbandingan antara runtutan perkembangan yang parallel, khususnya pada wilayah – wilayah yang secara geografis jauh terpisah. Menurut Leslie A. White : Evolusi budaya terjadi karena adanya pirani manusia yang berkembang untuk berakomodasi terhadap alam dan budaya mengalami kemajuan (Koentjaraningrat; 2010)

Kemajuan dunia teknologi informasi yang selalu berkembang secara cepat dan real time, dan telah diaplikasikan pada kalangan perbankan maupun dunia usaha yang sangat memudahkan masyarakat dalam bertransaksi, mendorong Kantor Bersama Samsat Bondowoso untuk selalu melakukan peningkatan pelayanan yang disinergikan dengan memberikan akses kemudahan, kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi data

kepada masyarakat untuk melakukan Pengesahan STNK/pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan, ganti STNK maupun Kendaraan Baru.

Meskipun berbagai metode pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor telah dilakukan, namun inovasi layanan perlu terus dikembangkan untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak dan menjawab tuntutan masyarakat terhadap perbaikan mutu pelayanan publik pada KB Samsat. Untuk menjawab tantangan tersebut, KB Samsat Bondowoso mengusulkan Layanan Unggulan “SAJEN” (Samsat Ijen) sebagai bentuk inovasi layanan yang cepat, mudah, dan efisien waktu/ biaya karena merupakan pengembangan dari Samsat Call Me yang telah ada sebelumnya, yang khusus melayani masyarakat di wilayah Kecamatan Ijen dan sekitarnya. Sehingga wajib pajak dapat melakukan pembayaran PKB tepat waktu, tanpa harus meninggalkan aktivitas/ pekerjaannya (cukup datang langsung atau titip ke petugas ke kecamatan/ kantor desa terdekat/ petugas PTPN XII yang ditunjuk untuk melakukan pembayaran pajak PKB). Petugas Layanan Unggulan “SAJEN” akan melakukan pelayanan pembayaran PKB sesuai jadwal yang telah ditetapkan

Maka dari itu tingkat kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Jatmiko dalam Arum dan Zulaikha, 2012). Kesadaran pajak muncul ketika wajib pajak memiliki pengetahuan dan mampu memahami pajak dengan baik, sehingga mendorong mereka secara suka rela untuk memenuhi kewajibannya tersebut. Semakin tinggi kesadaran pajak yang dimiliki oleh wajib pajak maka akan mendorong meningkatnya tingkat kepatuhan pajak, sekaligus menjalankan fungsi sebagai warga negara yang baik (Gustiana, 2014).

Peningkatan kepatuhan wajib pajak akan meningkat ketika kantor layanan penerimaan pajak dapat memberikan layanan sesuai dengan yang diinginkan oleh wajib pajak. Menurut Jatmiko (2006) pelayanan adalah cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang untuk pembayaran pajak yang

dalam hal ini adalah wajib pajak. Layanan berperan untuk memberikan penilaian positif kepada wajib pajak tentang layanan perpajakan yang disediakan lembaga penerimaan pajak, khususnya di Kantor Bersama Samsat Bondowoso

Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) diatur dalam Undang Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Pihak yang memiliki wewenang menangani yaitu Dinas Pendapatan Provinsi. Setiap Provinsi memiliki induk kantor dinas yang disebut Unit Pelaksanaan Teknis yang tersebar di berbagai kabupaten/kota. Kantor tersebut merupakan Kantor Unit Pelaksanaan Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur. Dalam melaksanakan pemungutan pajak kendaraan bermotor di Bondowoso ini dilaksanakan oleh Unit pelaksanaan Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Bondowoso, Sedangkan dalam proses pelayanan (tata cara) pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Kantor Bersama Samsat) Bondowoso yang ada didalam keanggotaan UPT Badan Pendapatan Provinsi Jawa Timur Bondowoso yang telah diatur didalam Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Manunggal Satu Atap, Kantor Bersama Samsat ini melibatkan tiga instansi sekaligus yaitu: Unit Pelaksanaan Teknis Badan Pendapatan Provinsi Bondowoso, Polisi Republik Indonesia, dan PT. Persero Asuransi Kerugian Jasa Raharja. Pelayanan yang disediakan oleh SAMSAT ini terdiri dari melakukan proses pengesahan STNK, pembayaran pajak, BBNKB dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Dengan adanya pelayanan tersebut diharapkan dapat memberi kemudahan kepada setiap wajib pajak kendaraan bermotor yang ada di Bondowoso untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, mengingat bahwa pajak kendaraan bermotor sendiri adalah pajak dengan potensi terbesar di Kabupaten Bondowoso.

Penelitian Mintje (2016) di KPP Pratama Manado menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan berpengaruh satu sama lain, hal ini karena kesadaran pajak yang

dimiliki oleh masyarakat dapat memberikan pengaruh yang positif pada kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penelitian Dewi dan Supadmi (2014) kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dengan besarnya pengetahuan wajib pajak terhadap penting dan fungsinya pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Jotopurnomo dan Mangoting (2013) mengemukakan bahwa kesadaran pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak, karena sistem perpajakan yang berlaku di Indonesia menuntut wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya sendiri yaitu mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melapor.

Maka dari itu apabila kesadaran wajib pajak tinggi akan meningkatkan tingkat kepatuhan. Berbeda dengan penelitian Nugroho, dkk (2016) menyatakan bahwa kesadaran pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun kesadaran perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap pemenuhan kewajiban membayar pajak orang pribadi. Amanda dkk (2014) membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan WPOP hal ini dikarenakan niat dari diri wajib pajak masih rendah.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut dengan mengambil judul **“ANALISIS PENGARUH BUDAYA LOKAL DAN INOVASI PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KESADARAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABLE INTERVENING DI KANTOR BERSAMA SAMSAT BONDOWOSO”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah Analisis Pengaruh Budaya Lokal Dan Inovasi Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variable Intervening Di Kantor Bersama Samsat Bondowoso. Masalah tersebut kemudian dirinci menjadi pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah budaya lokal berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak?

2. Apakah inovasi pelayanan berpengaruh terhadap kesadaran wajibpajak?
3. Apakah budaya lokal berpengaruh terhadap kepatuhan wajibpajak?
4. Apakah inovasi pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajibpajak?
5. Apakah budaya lokal berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak secara parsial?
6. Apakah inovasi pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak secara parsial?
7. Apakah budaya lokal dan inovasi pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak secara bersama-sama?

### 1.3. Orisinitas Penelitian

Penelitian ini merupakan pemuktahiran dan pengembangan teori dan penelitian terdahulu sejenis yang merupakan bahan rujukan sebagai reverensi guna membandingkan apakah penelitian terdahulu serta teori dapat di gunakan sebagai acuan dalam meningkatkan kinerja di tempat yang berbeda. Penelitian ini dibangun berdasarkan penggunaan variabel sebagai alat ukur dalam penelitian ini ialah variabel budaya lokal dan inovasi layanan yang diasumsikan dapat berdampak kepada keadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menunjukkan *research gap*, persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu yang telah di rangkum dalam kajian empiris

### 1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah budaya lokal berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak?
2. Untuk mengetahui apakah inovasi pelayanan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak?
3. Untuk mengetahui apakah budaya lokal berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

4. Untuk mengetahui apakah inovasi pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
5. Untuk mengetahui apakah budaya lokal berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak secara parsial?
6. Untuk mengetahui apakah inovasi pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak secara parsial?
7. Untuk mengetahui apakah budaya lokal dan inovasi pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak secara bersama-sama?

### **1.5. Manfaat Penelitian**

#### **1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini menjadi tambahan wawasan dan pengalaman serta dapat dijadikan sebagai sumber informasi dan acuan bagi penelitian dalam mempraktekkan teori – teori yang telah di dapat dan mampu membandingkan dengan kenyataan yang terjadi di lapangan.

#### **2. Bagi Perusahaan**

Sebagai bahan masukan bagi manajemen instansi pemerintahan guna penerapan kebijakan – kebijakan dalam rangka meningkatkan Pendapatan Pajak khususnya di Kantor Bersama Samsat Bondowoso

#### **3. Bagi Akademisi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi dan sebagai bahan referensi bagi para insan Akademisi untu mencapai kesempurnaan serta sebagai dokumen ilmiah bagi perkembangan ilmu Manajemen

