



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Data Badan Pusat Statistik menunjukkan bahwa provinsi Banten merupakan provinsi yang memiliki jumlah kepadatan penduduk terbesar keempat di Indonesia, setelah provinsi DKI Jakarta, Jawa Barat, dan D.I. Yogyakarta. Keadaan ini memicu meningkatnya kegiatan perekonomian di provinsi Banten, sehingga jumlah penerimaan pajak daerah di provinsi Banten pun ikut meningkat.

Pajak daerah merupakan salah satu penyumbang terbesar untuk pendapatan asli suatu daerah. Hal ini dapat terlihat dari adanya persentase penerimaan pajak daerah terhadap penerimaan asli daerah selama 5 tahun terakhir yang berada di atas 90 persen yang terdapat di provinsi Banten yang ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 1.1
Peran Pajak Daerah Terhadap Penerimaan Asli Daerah Provinsi Banten
(dalam Jutaan Rupiah)

Tahun	Pajak Daerah	Penerimaan Asli Daerah	Persentase
2012	3.257.729	3.395.696	95,94%
2013	3.943.817	4.118.296	95,76%
2014	4.624.341	4.897.761	94,42%
2015	4.686.574	4.934.391	94,98%
2016	5.215.141	5.463.268	93,81%

Sumber: DPPKD Provinsi Banten 2012-2016 (Data Diolah)

Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 atas perubahan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 Ayat (1), pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa menurut Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Dari pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak bersifat wajib dan memaksa kepada semua masyarakat yang tinggal di wilayah negara Republik Indonesia.

Pemungutan pajak daerah oleh pemerintah daerah telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Dalam peraturannya yaitu Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, jenis pajak daerah dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Pajak Provinsi, yang terdiri dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB); Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor; Pajak Air Permukaan; dan Pajak Rokok.
2. 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 Pedesaan dan Perkotaan; dan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan.

Salah satu komponen pajak daerah yang cukup berperan besar adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Berikut adalah data penerimaan Pajak Kendaraan

Bermotor terhadap pajak daerah di provinsi Banten dari tahun 2012 sampai dengan tahun 2016.

Tabel 1.2
Jumlah Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Pajak Daerah
Provinsi Banten Tahun 2012-2016 (dalam Juta Rupiah)

Tahun	Pajak Kendaraan Bermotor	Pajak Daerah	Persentase
2012	1.032.984,58	3.257.728,61	31,71%
2013	1.275.096	3.943.817	32,33%
2014	1.481.000	4.624.341	32,03%
2015	1.636.736	4.686.574	34,92%
2016	1.869.288	5.215.141	35,84%

Sumber: DPPKD Provinsi Banten 2012-2016 (Data Diolah)

Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa persentase penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di provinsi Banten dari tahun 2012 sampai dengan 2016 cenderung terus mengalami kenaikan terhadap penerimaan pajak daerahnya. Tren ini diperkirakan akan terus mengalami peningkatan pada tahun-tahun berikutnya.

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pasal 1 Ayat (12), Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor sehingga secara otomatis yang menjadi objek dari Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Menurut Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Pasal 10 Ayat (1), Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dibayarkan setiap satu tahun sekali atau setiap dua belas bulan berturut-turut dihitung mulai saat pendaftaran kendaraan bermotor, dimana para

Wajib Pajak Kendaraan Bermotor tersebut membayarkannya secara langsung ke Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) sesuai dengan domisili dimana kendaraan bermotor mereka terdaftar. Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor menggunakan *official assessment system*, dimana jumlah besaran pajaknya telah ditetapkan oleh pihak fiskus.

Dalam Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Pasal 7, tarif Pajak Kendaraan Bermotor dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Tarif tetap Pajak Kendaraan Bermotor, yang terdiri dari:
 - a. 1,5% untuk kendaraan pribadi;
 - b. 1% untuk kendaraan bermotor angkutan umum, ambulans, pemadam kebakaran, lembaga sosial keagamaan, pemerintah pusat/pemerintah daerah, TNI, POLRI;
 - c. 0,2% untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar.
2. Tarif progresif Pajak Kendaraan Bermotor yang dikenakan untuk kepemilikan kendaraan bermotor pribadi roda empat atau lebih, kedua, dan seterusnya dengan jumlah cc mesin $\geq 2,000$ cc, yang terdiri dari:
 - a. 2% untuk kepemilikan kedua;
 - b. 2,5% untuk kepemilikan ketiga;
 - c. 3% untuk kepemilikan keempat;
 - d. 3,5% untuk kepemilikan kelima.

Salah satu faktor penyebab meningkatnya Pajak Kendaraan Bermotor adalah adanya kenaikan jumlah kendaraan bermotor. Di era mobilisasi sekarang ini,

kendaraan bermotor merupakan elemen yang sangat penting bagi masyarakat Indonesia. Kendaraan bermotor bukan lagi menjadi kebutuhan sekunder, melainkan sudah menjadi kebutuhan primer untuk seluruh masyarakat Indonesia. Peningkatan kendaraan bermotor yang terjadi di setiap tahunnya, dikarenakan banyaknya masyarakat yang lebih memilih untuk menggunakan kendaraan pribadi daripada kendaraan umum dalam menjalankan aktivitas mereka sehari-hari. Menurut Nandy Mulya, selaku Kepala Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Daerah Provinsi Banten, potensi pajak kendaraan terbesar berada di wilayah kota Tangerang yaitu sebanyak 735.306 unit kendaraan, Cilegon sebanyak 264.301 unit kendaraan, Lebak 251.838 unit kendaraan, Kota Serang 223.889 unit kendaraan, Kabupaten Serang 361.401 unit kendaraan, dan Kabupaten Pandeglang 219.640 unit kendaraan (www.bantenprov.go.id yang diakses pada 29 Juli 2017). Berikut ini adalah data perkembangan jumlah kendaraan bermotor menurut jenisnya menurut Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Cikokol Kota Tangerang dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2016.

Tabel 1.3
Data Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenisnya
Menurut SAMSAT Cikokol Kota Tangerang Tahun 2013-2016 (dalam Unit)

Jenis Kendaraan	2013	2014	2015	2016
<i>Sedan, Jeep, Minibus (Pribadi)</i>	64.147	76.165	92.485	101.375
<i>Sedan, Jeep, Minibus (Dinas)</i>	943	1.010	1.064	1.094
<i>Sedan, Jeep, Minibus (Umum)</i>	7.328	7.600	7.583	7.197

Jenis Kendaraan	2013	2014	2015	2016
<i>Bus, Microbus (Pribadi)</i>	530	631	702	615
<i>Bus, Microbus (Dinas)</i>	54	58	65	54
<i>Bus, Microbus (Umum)</i>	850	920	928	963
<i>Truck, L Truck, Pick Up (Pribadi)</i>	19.790	22.639	25.531	26.746
<i>Truck, L Truck, Pick Up (Dinas)</i>	511	543	627	734
<i>Truck, L Truck, Pick Up (Umum)</i>	818	1.157	1.687	2.032
Kendaraan khusus (Pribadi)	5	6	6	2
Kendaraan khusus (Dinas)	-	-	-	-
Kendaraan khusus (Umum)	-	-	-	-
Sepeda Motor (Pribadi)	431.527	467.483	554.697	593.844
Sepeda Motor (Dinas)	2.051	2.614	2.949	3.222
Jumlah Total Kendaraan Bermotor	528.554	580.826	688.324	737.878

Sumber: SAMSAT Cikokol Kota Tangerang 2013-2016 (Data Diolah)

Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan pada jumlah kendaraan bermotor di kota Tangerang dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2016 dan diperkirakan akan terus meningkat pada tahun-tahun berikutnya.

Salah satu penyebab meningkatnya jumlah kendaraan bermotor adalah karena banyaknya masyarakat yang dapat dengan mudah untuk memperoleh kendaraan bermotor itu sendiri. Kendaraan bermotor tersebut dapat diperoleh dengan cara melakukan pembayaran secara tunai (*full payment*) atau dengan melakukan

pembayaran secara cicilan (kredit). Apabila masyarakat memperoleh kendaraan bermotor dengan menggunakan cicilan (kredit), maka masyarakat tersebut harus membayar uang muka (*down payment*) terlebih dahulu. Jumlah uang muka (*down payment*) yang dibayarkan tersebut nilainya cukup ringan. Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/16/PBI/2016 tentang Rasio *Loan To Value* untuk Kredit Properti, Rasio *Financing To Value* untuk Pembiayaan Properti, dan Uang yang mulai berlaku pada 29 Agustus 2016, kredit untuk kendaraan bermotor dapat dilakukan dengan membayar uang muka (*down payment*) sebesar 20 persen dari total harga kendaraan bermotor roda dua. Sementara untuk kendaraan beroda tiga atau lebih yang digunakan untuk kegiatan yang non produktif, nasabah cukup membayar 25 persen uang muka. Pembayaran uang muka dalam ketentuan ini lebih rendah bila dibandingkan dengan peraturan Bank Indonesia sebelumnya yaitu peraturan nomor 17/10/PBI/2015, dimana dalam peraturan tersebut disebutkan bahwa nasabah perlu membayarkan uang muka sebesar 25 persen untuk kendaraan beroda dua dan 30 persen untuk kendaraan beroda tiga atau lebih yang digunakan untuk kegiatan yang non produktif.

Meningkatnya jumlah kendaraan bermotor yang terdapat di Kota Tangerang, membuat jumlah penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor yang terdapat di SAMSAT Cikokol Kota Tangerang juga ikut meningkat. Hal ini dibuktikan dengan adanya data penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dari tahun 2012 sampai dengan tahun 2016 di SAMSAT Cikokol Kota Tangerang.

Tabel 1.4
Data Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2012-2016 pada
SAMSAT Cikokol Kota Tangerang (dalam Rupiah)

2012	2013	2014	2015	2016
183.690.367.500	218.267.846.171	249.562.466.500	271.599.715.450	305.643.498.428

Sumber: SAMSAT Cikokol Kota Tangerang 2012-2016 (Data Diolah)

Meskipun jumlah penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor meningkat, namun kenyataan yang terjadi adalah masih banyaknya masyarakat yang kurang patuh terhadap Pajak Kendaraan Bermotor. Hal ini dapat terlihat dari data pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.5
Data Jumlah Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Tangerang
(dalam Unit)

Jenis Kendaraan	2013	2014	2015	2016
Roda Dua (Unit)	185.570	210.885	249.031	285.197
Roda Empat (Unit)	23.194	31.542	36.299	40.280
Jumlah Kendaraan Bermotor yang Menunggak	208.764	242.427	285.330	325.477
Persentase terhadap Jumlah Kendaraan yang Terdaftar	39,50%	41,74%	41,45%	44,11%

Sumber: SAMSAT Cikokol Kota Tangerang 2012-2016 (Data Diolah)

Dilihat dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa masih banyak masyarakat yang menunggak Pajak Kendaraan Bermotor. Hal ini dapat terlihat bahwa jumlah kendaraan bermotor yang masih menunggak atas Pajak Kendaraan Bermotor dari

tahun 2013 sampai dengan tahun 2016 terus mengalami peningkatan. Selain itu, persentase jumlah kendaraan bermotor yang menunggak terhadap jumlah kendaraan yang terdaftar di SAMSAT Cikokol Kota Tangerang dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2016 juga terus mengalami peningkatan. Dari data tersebut, dapat diartikan bahwa masih banyak masyarakat Kota Tangerang yang tidak patuh terhadap Pajak Kendaraan Bermotor.

Menurut Deden Indrawan selaku Kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) SAMSAT Cikokol Kota Tangerang, penunggakan atas Pajak Kendaraan Bermotor ini disebabkan oleh beberapa faktor. Pertama, para pemilik kendaraan bermotor yang sudah tidak sanggup lagi untuk membayar cicilan atas kendaraan bermotor yang seharusnya mereka bayarkan, sehingga pihak *dealer* dari kendaraan bermotor tersebut terpaksa menarik kendaraan bermotor yang cicilannya tersendat. Para pihak *dealer* enggan membayarkan Pajak Kendaraan Bermotor yang masih terutang. Kedua adalah banyaknya kendaraan bermotor yang sudah berpindah tangan dalam hal kepemilikannya, namun oleh pemiliknya yang sekarang tidak dilakukan balik nama atas kendaraan bermotor tersebut dan tidak dibayarkannya pajak atas kendaraan bermotor tersebut (www.kriminalitas.com yang diakses pada 9 Februari 2017). Maka dari itu, tingkat kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor perlu ditingkatkan.

Menurut Widowati (2015), kepatuhan Wajib Pajak adalah ketaatan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kepatuhan dalam perpajakan merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan (Utama, 2013). Menurut Cahyadi

dan Jati (2016), kepatuhan Wajib Pajak merupakan suatu kendala utama yang dapat menghambat pemasukan negara melalui pembayaran pajak kepada pemerintah. Menurut Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati, salah satu penyebab rendahnya rasio penerimaan perpajakan (*tax ratio*) di Indonesia adalah dikarenakan masih rendahnya tingkat kepatuhan penyampaian pajak atau *tax compliance* (www.kemenkeu.go.id yang diakses pada 25 April 2017). Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan Wajib Pajak, yaitu (www.pajak.go.id yang diakses pada 25 April 2017):

1. ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik;
2. pembangunan infrastruktur yang tidak merata;
3. banyaknya kasus korupsi yang dilakukan pejabat tinggi;
4. masyarakat kurang merasakan manfaat dari pajak yang telah dibayar, misalnya masih banyaknya jalan yang rusak.

Dalam mekanisme pelaksanaannya, kepatuhan Wajib Pajak untuk pajak pusat berbeda dengan kepatuhan Wajib Pajak untuk pajak daerah. Dalam pajak pusat, para Wajib Pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya secara terpisah-pisah, yaitu mulai dari menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajaknya. Sedangkan untuk pajak daerah, para Wajib Pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya secara tidak terpisah, dimana Wajib Pajak membayar sekaligus melaporkan kewajiban perpajakannya kepada pihak fiskus.

Terdapat beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor menurut Fronzoni (1999) dalam

Cahyadi dan Jati (2016), yaitu melaporkan secara benar, memperhitungkan secara benar, dan membayar secara tepat waktu. Apabila Wajib Pajak melaporkan dan memperhitungkan kewajiban perpajakan secara benar, yaitu sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku serta membayar pajak tepat pada waktunya, dimana Wajib Pajak tidak terlambat dalam melakukan pembayaran pajaknya sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan oleh peraturan perpajakan, maka Wajib Pajak tersebut telah patuh terhadap kewajiban perpajakannya yang dalam hal ini adalah Pajak Kendaraan Bermotor. Dengan demikian, apabila ketiga indikator tersebut dapat terpenuhi, maka kepatuhan dari Wajib Pajak Kendaraan Bermotor akan meningkat. Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, yaitu kesadaran dari Wajib Pajak itu sendiri, sanksi perpajakan, sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan dari SAMSAT.

Menurut Putri dan Jati (2013) kesadaran Wajib Pajak adalah suatu kondisi dimana Wajib Pajak memahami dan melaksanakan aturan perpajakan dengan benar dan sukarela. Menurut Dharma dan Suardana (2014), kesadaran Wajib Pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya yang ditunjukkan dalam pemahaman Wajib Pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan Wajib Pajak dalam membayar dan melaporkan pajak.

Indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kesadaran Wajib Pajak Kendaraan Bermotor adalah pemahaman Wajib Pajak dan kesungguhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Cahyadi dan Jati, 2016).

Semakin banyak Wajib Pajak yang paham akan Undang-Undang dan fungsi dari Pajak Kendaraan Bermotor, maka semakin banyak Wajib Pajak yang sadar akan keberadaan dan pentingnya Pajak Kendaraan Bermotor. Dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, Wajib Pajak harus memiliki rasa sungguh. Dengan adanya rasa sungguh, maka Wajib Pajak akan melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan rasa tulus dan ikhlas, tanpa adanya paksaan dari siapapun dan dianggap telah memiliki kesadaran akan pentingnya melaksanakan kewajiban perpajakan. Dengan adanya kesadaran dari Wajib Pajak, maka Wajib Pajak akan melaporkan pajaknya secara benar, memperhitungkan secara benar, dan membayarkan secara tepat waktu. Dengan demikian, apabila kesadaran Wajib Pajak meningkat, maka kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor juga akan ikut meningkat. Putri dan Jati (2013) menyatakan bahwa apabila Wajib Pajak memiliki rasa kesadaran yang tinggi, maka cenderung akan meningkatkan kepatuhan dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Cahyadi dan Jati (2016) serta Kemala (2015), dimana kesadaran Wajib Pajak berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Menurut Paramartha dan Rasmini (2016) sanksi adalah tanggungan (tindakan/hukuman) untuk memaksa orang menepati perjanjian atau menaati perundang-undangan. Sanksi perpajakan merupakan hal yang penting dalam perpajakan untuk mencegah terjadinya pelanggaran-pelanggaran terhadap ketentuan dan aturan perpajakan yang berlaku. Menurut Cahyadi dan Jati (2016), Wajib Pajak yang tidak melakukan kewajiban perpajakannya dengan baik, maka

akan diberikan sanksi. Indikator yang digunakan untuk mengukur sanksi perpajakan menurut Cahyadi dan Jati (2016) adalah ketegasan sanksi yang diberlakukan. Dengan adanya ketegasan dalam sanksi perpajakan, diharapkan agar para Wajib Pajak tidak melakukan pelanggaran dan akan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan dan peraturan perpajakan yang berlaku. Sehingga agar terhindar dari sanksi-sanksi perpajakan yang ada, Wajib Pajak akan melaporkan pajaknya secara benar, memperhitungkan secara benar, dan membayar secara tepat waktu. Dengan demikian, apabila sanksi diberlakukan secara tegas, maka dapat membuat kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor menjadi meningkat. Putri dan Jati (2013) mengungkapkan bahwa variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor, dimana jika semakin tegas dan berat sanksi perpajakannya, maka akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Hal ini sejalan dengan penelitian Widnyani dan Suardana (2016), yang mengungkapkan bahwa variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), sosialisasi adalah upaya untuk memasyarakatkan sesuatu sehingga menjadi dikenal, dipahami, dan dihayati oleh masyarakat. Sosialisasi dalam bidang perpajakan merupakan hal penting dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Winerungan (2013) menyatakan bahwa rendahnya kepatuhan wajib pajak penyebabnya antara lain kurangnya sosialisasi perpajakan yang diberikan kepada masyarakat, masyarakat masih mempersepsikan pajak sebagai pungutan wajib bukan sebagai peran serta

mereka karena mereka merasa belum melihat manfaat yang nyata bagi negara dan masyarakat.

Berdasarkan media yang dipakai, sosialisasi dapat dilakukan dengan berbagai cara, misalnya melalui media elektronik atau media cetak. Hal ini dapat dilakukan dengan mengadakan *talkshow* di radio atau televisi, membuat opini, ulasan dan rubrik tanya jawab di koran, tabloid atau majalah. Iklan pajak pun mempunyai pengaruh dan dampak positif untuk meningkatkan kesadaran dan kepedulian sukarela wajib pajak (www.pajak.go.id yang diakses pada 3 Mei 2017).

Indikator yang digunakan untuk mengukur sosialisasi perpajakan menurut Cahyadi dan Jati (2016), yaitu intensitas sosialisasi dan efektivitas dari sosialisasi yang dilakukan oleh petugas SAMSAT. Jika petugas SAMSAT melakukan sosialisasi mengenai perpajakan khususnya Pajak Kendaraan Bermotor secara intensif, maka Wajib Pajak akan sering mendapatkan informasi mengenai Pajak Kendaraan Bermotor. Keefektifan dari kegiatan sosialisasi mengenai Pajak Kendaraan Bermotor juga diperlukan, sehingga Wajib Pajak dapat memperoleh informasi sesuai dengan apa yang dibutuhkannya. Kedua hal tersebut tentunya dapat meningkatkan pengetahuan Wajib Pajak mengenai Pajak Kendaraan Bermotor, sehingga Wajib Pajak akan melaporkan pajaknya secara benar, memperhitungkan secara benar, dan membayarkan secara tepat waktu sesuai dengan pengetahuan yang diterimanya dari kegiatan sosialisasi yang diadakan oleh pihak fiskus. Dengan demikian, apabila sosialisasi pajak yang dilakukan oleh pihak fiskus meningkat, maka kepatuhan Wajib Pajak juga akan meningkat. Dharma dan Suadarna (2014) menyatakan bahwa variabel sosialisasi perpajakan

berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor dimana apabila sosialisasi perpajakan berjalan dengan baik, maka akan cenderung meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Cahyadi dan Jati (2016), dimana variabel sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Menurut Parasuraman, *et al.* (1988) dalam Dharma dan Suadarna (2014), kualitas pelayanan adalah kemampuan organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Menurut Putri dan Jati (2013), pemberian pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak secara sukarela. Menurut Kotler (2012), terdapat lima indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu *tangible* (bukti langsung), *empathy* (empati), *responsiveness* (tanggap), *reliability* (keandalan), dan *assurance* (kepastian). Bukti langsung yang dimaksud dalam hal ini adalah fasilitas fisik yang terdapat di Kantor Bersama SAMSAT. Dalam memberikan pelayanannya, petugas SAMSAT harus memiliki rasa empati, daya tanggap yang baik, keandalan, dan kepastian. Petugas SAMSAT harus memiliki rasa empati, dimana yang dimaksud dengan empati adalah kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi, perhatian, dan memahami apa yang dibutuhkan Wajib Pajak. Selain itu, petugas SAMSAT harus memiliki daya tanggap yang cepat dalam memberikan pelayanannya. Sikap handal juga diperlukan oleh petugas SAMSAT, dimana para petugas SAMSAT diharapkan dapat memberikan pelayanan dengan segera, akurat, handal, dan memuaskan. Kepastian dalam memberikan pelayanan dapat mencakup

kemampuan, pengetahuan, kesopanan, dan juga sifat yang dapat dipercaya (Ilhamsyah *et al.* 2016).

Apabila bukti langsung yang dalam hal ini adalah fasilitas fisik yang dimiliki oleh Kantor Bersama SAMSAT dapat memadai, maka kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT akan meningkat. Selain itu, dengan adanya petugas SAMSAT yang memiliki rasa empati, daya tanggap, keandalan, dan kepastian dalam memberikan pelayanannya, maka kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT juga akan meningkat. Kelima indikator tersebut diperlukan dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak fiskus diharapkan dapat memberikan kepuasan tersendiri kepada para Wajib Pajak dan Wajib Pajak akan merasa nyaman saat berada di Kantor Bersama SAMSAT pada saat melaksanakan kewajiban perpajakannya, sehingga Wajib Pajak akan melaporkan pajaknya secara benar, memperhitungkan secara benar, dan membayarkan secara tepat waktu. Hal ini dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Barus (2016) menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas membuat Wajib Pajak nyaman dan menjadi patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian Putri dan Jati (2013) serta Ilhamsyah *et al.* (2016).

Penelitian ini merupakan bentuk replikasi dari penelitian Cahyadi dan Jati (2016). Yang membedakan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah:

1. Penelitian ini dilakukan di Kantor Bersama SAMSAT Cikokol Kota Tangerang. Pada penelitian terdahulu dilakukan di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.
2. Penelitian ini menambahkan satu variabel yaitu kualitas pelayanan yang mengacu pada jurnal Ihamsyah *et al.* (2016) dengan kuesioner yang bersumber dari Barus (2016). Variabel kualitas pelayanan ditambahkan dalam penelitian ini karena penulis menganggap bahwa kualitas pelayanan yang terdapat di SAMSAT Cikokol Kota Tangerang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
3. Penelitian ini tidak menggunakan variabel akuntabilitas pelayanan publik yang sudah digunakan oleh peneliti sebelumnya. Variabel akuntabilitas pelayanan publik tidak digunakan karena keterbatasan sumber jurnal mengenai variabel tersebut.

Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan di atas, maka peneliti melakukan penelitiannya dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”**.

1.2. Batasan Masalah

Dari penjelasan latar belakang masalah di atas, peneliti membatasi masalah dalam penelitiannya sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan variabel kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor sebagai variabel dependen.

2. Penelitian ini menggunakan empat jenis variabel independen, yaitu kesadaran Wajib Pajak, sanksi perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan.
3. Objek pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Cikokol Kota Tangerang.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari penjelasan latar belakang masalah di atas, maka didapatkan rumusan-rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah kesadaran Wajib Pajak Kendaraan Bermotor berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor?
2. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor?
3. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor?

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh kesadaran Wajib Pajak Kendaraan Bermotor terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

2. Untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
3. Untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
4. Untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

1.5. Manfaat Penelitian

Dalam setiap penelitian yang dilakukan, diharapkan dapat menghasilkan manfaat.

Adapun beberapa manfaat yang dihasilkan dari penelitian ini, yaitu:

1. Kantor Bersama SAMSAT Cikokol Kota Tangerang

Setelah dilakukan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan informasi kepada Kantor Bersama SAMSAT Cikokol Kota Tangerang mengenai faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, sehingga pada akhirnya Kantor Bersama SAMSAT Cikokol Kota Tangerang dapat melakukan tindakan yang tepat dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

2. Peneliti

Setelah dilakukan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat serta wawasan bagi para peneliti-peneliti lain terutama di bidang perpajakan.

3. Penelitian selanjutnya

Setelah dilakukan penelitian ini, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi peneliti lainnya yang ingin meneliti hal serupa.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini dibagi dalam lima bab yang terdiri dari:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini menjelaskan mengenai hal-hal pokok yang berhubungan dengan penulisan penelitian. Bab ini terdiri dari beberapa unsur, seperti latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TELAAH LITERATUR

Bab ini membahas mengenai teori-teori yang mendasari penelitian, uraian mengenai penelitian terdahulu mengenai variabel dependen dan variabel-variabel independen serta terkait dengan objek penelitian, model penelitian, dan pengembangan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang gambaran umum objek penelitian, populasi, sampel, sumber data, variabel penelitian, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV ANALISIS PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan deskripsi penelitian berdasarkan data yang telah dikumpulkan, pengujian, dan analisis hipotesis, serta pembahasan penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang simpulan hasil penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran yang diberikan untuk para peneliti selanjutnya.

UMMN