

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN KESADARAN
WAJIB PAJAK DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(STUDI KASUS PADA KANTOR BAPENDA KOTA PALEMBANG)**

SKRIPSI



Nama : Mirnawati

NIM : 222015090

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2020**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN KESADARAN
WAJIB PAJAK DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(STUDI KASUS PADA KANTOR BAPENDA KOTA PALEMBANG)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menyusun Skripsi Pada
Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang**



Nama : Mirnawati

NIM : 222015090

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2020**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mirnawati
NIM : 222015090
Konsentrasi : Perpajakan
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor BAPENDA Kota Palembang)

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Maret 2020
Yang Menyatakan,



Mirnawati

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul: Analisis Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor BAPENDA Kota Palembang)

Nama : Mirnawati
NIM : 222015090
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Mata Kuliah : Perpajakan

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal, Maret 2020

Pembimbing I,

Betri Sirajuddin, S.E., Ak., M.Si., CA
NIDN/NBM: 0216106902/944806

Pembimbing II,

Nina Sabrina, S.E., M.Si
NIDN : 0216056901/851119

Mengetahui,
Dekan

Ketua Program Studi Akuntansi

Betri Sirajuddin, S.E., Ak., M.Si., CA
NIDN/NBM: 0216106902/944806



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

- ❖ *Jadilah seperti air putih tidak mewah, tapi sangat berarti.*
- ❖ *Sebuah doa dapat membuat yang tidak mungkin, menjadi mungkin.*

(Mirnawati)

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

- ❖ *Ayah dan Bunda Tercinta.*
- ❖ *Ayuk dan Adikku Tercinta.*
- ❖ *Pembimbing Skripsi.*
- ❖ *Almamaterku.*

PRAKATA



Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdu lillahi rabbil 'alamin, atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya yang melimpah, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor BAPENDA Kota Palembang)”.

Penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua yang telah mendidik, memberikan dukungan dan doa, memberikan kecukupan dalam hal materi maupun moril. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak Betri Sirajudin, S.E, Ak, M.Si., CA., dan Ibu Nina Sabrina, S.E., M.Si., yang telah membimbing dan memberikan pengarahannya serta saran dan masukan dengan baik, sabar dan ikhlas, serta selalu memberikan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan Skripsi ini penulis mendapatkan bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M, selaku Rektor beserta staff dan karyawan, Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Drs. H. Fauzi Ridwan, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Bapak Betri Sirajudin, S.E, Ak, M.Si., CA., selaku Ketua Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Palembang.

4. Bapak dan Ibu dosen beserta staff dan pengajar Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Pimpinan beserta auditor dan staff Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang yang bersedia menjadi narasumber dan meluangkan waktu untuk menjadi wawancara.
6. Pihak-pihak yang telah memberikan bantuan yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas budi baik untuk seluruh bantuan yang diberikan dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca, Aamiin.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, Maret 2020

Penulis,

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL DEPAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN <i>MOTTO</i> DAN PERSEMBAHAN	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II. KAJIAN KEPUSTAKAAN	
A. Landasan Teori	13
B. Penelitian Sebelumnya	31
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	33
B. Lokasi Penelitian	34
C. Operasionalisasi Variabel	34
D. Subjek Penelitian	34
E. Data yang Diperlukan	35
F. Metode Pengumpulan Data	36
G. Analisis Data dan Teknik Analisis	37
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	39
B. Pembahasan	42

	Halaman
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	55
B. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
BIODATA PENULIS	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1 Data Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kota Palembang	8
Tabel II.1 Survei Pendahuluan	9
Tabel III.1 Operasionalisasi Variabel	34
Tabel IV.1 Data Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kota Palembang	43
Tabel IV.2 Jadwal Pelayanan Kantor Bapenda Kota Palembang	48

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar III.1 Triangulasi Teknik	38
Gambar III.2 Struktur Organisasi BAPENDA Provinsi Sumatera Selatan	41

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Pedoman Wawancara
- Lampiran 2. Data Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kota Palembang
- Lampiran 3. Surat Selesai Riset
- Lampiran 4. Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi
- Lampiran 5. Sertifikat Membaca dan Menghafalan Al-Quran (Surat Pendek)
- Lampiran 6. Sertifikat Toefl
- Lampiran 7. Plagiarisme Checker
- Lampiran 8. Lembar Persetujuan Skripsi

ABSTRAK

Mirnawati/222015090/2020/Analisis Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor BAPENDA Kota Palembang)/Perpajakan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Analisis Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor BAPENDA Kota Palembang)?. Tujuannya untuk mengetahui Analisis Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor BAPENDA Kota Palembang). Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah triangulasi teknik. Hasil analisis menunjukkan bahwa: 1) dalam penelitian ini indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor Bapenda Kota Palembang terdiri dari *Tangibles* (bukti nyata), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empaty* (empati), 2) urangnya informasi dari pihak pemerintah kepada wajib pajak, dalam hal ini masyarakat menyebabkan kurangnya kesadaran untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Upaya yang dilakukan oleh pihak kelurahan serta kecamatan dirasa masih kurang optimal untuk memberikan serta mengingatkan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kesadaran, wajib pajak.

ABSTRACT

Mirnawati/222015090/2020/Analysis of Fiscus Service Quality and Taxpayer Awareness in Increasing Motor Vehicle Taxpayer Compliance (Case Study at Palembang City BAPENDA Office)/Taxation.

The formulation of the problem in this study was How the Analysis of Fiscus Service Quality and Taxpayer Awareness in Increasing Motor Vehicle Taxpayer Compliance (Case Study at Palembang City BAPENDA Office) ?. The aim was to find out Analysis of Fiscus Service Quality and Taxpayer Awareness in Increasing Motor Vehicle Taxpayer Compliance (Case Study at Palembang City BAPENDA Office). This research was a descriptive study with a qualitative approach. Data collection methods in this study were interviews and observations. The data analysis technique used was triangulation technique. The results of the analysis showed that: 1) the indicators used to measure the quality of motor vehicle tax services at the Bapenda Office in Palembang consisted of Tangibles (tangible evidence), Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empaty (empathy), 2) lack of information from the government to taxpayers, in this case the community caused a lack of awareness to pay motor vehicle taxes. Efforts made by the village and sub district directors were still less than optimal to provide and deter taxpayers to pay motor vehicle tax.

Keywords: *service quality, awareness, taxpayers.*

PENGESAHAN

NO. 16 /Abstract/LB/UMP/ 11 / 20 10

Telah di Koreksi oleh

Lembaga Bahasa

Universitas Muhammadiyah Palembang



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak merupakan sumber penerimaan dalam negeri yang terbesar yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan. Hal ini tertuang dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) dimana penerimaan utamanya berasal dari pajak, karena pajak merupakan pendapatan yang besar di dalam suatu negara. Sebagaimana halnya perekonomian dalam suatu rumah tangga atau keluarga, perekonomian negara juga mengenal sumber-sumber penerimaan dan pos-pos pengeluaran. Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara. Tanpa pajak, sebagian besar kegiatan negara sulit untuk dapat dilaksanakan. Dengan berkembangnya suatu negara, maka semakin banyak masyarakat yang maju dan meningkat dalam taraf hidup. Disamping meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin banyak masyarakat untuk membayar pajak kepada negara dan semakin banyak juga pendapatan yang diperoleh negara dari pembayaran pajak.

Indonesia sebagai sebuah negara, memiliki pendapatan melalui 2 sumber, yang pertama PNBPN (Penerimaan Negara Bukan Pajak) dan kedua adalah pajak. Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBPN) adalah seluruh penerimaan Pemerintah Pusat yang tidak berasal dari penerimaan perpajakan (Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No.20 Tahun 1997).

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi kemakmuran rakyat. Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta Wajib Pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Sesuai falsafah undang-undang perpajakan, membayar pajak bukan hanya merupakan kewajiban, tetapi merupakan hak dari setiap warga negara untuk ikut berpartisipasi dalam bentuk peran serta terhadap pembiayaan negara dan pembangunan nasional.

Nindya (2018) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Pajak tersebut digunakan oleh pemerintah sebagai alat untuk mewujudkan pembangunan negara dan membiayai pengeluaran rutin pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Sejak disahkannya Undang-Undang No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (Otonomi Daerah) dan Undang-undang No. 33 tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah, serta diberlakukannya era otonomi daerah secara resmi pada tanggal 1 Januari 2001, maka langkah besar yang sudah lama ditunggu-tunggu oleh daerah akhirnya menjadi suatu kenyataan. Pendapatan Asli Daerah yang antara lain berupa Pajak Daerah dan

Retribusi Daerah diharapkan menjadi salah satu sumber pembiayaan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan daerah, untuk meningkatkan dan memerahtakan kesejahteraan masyarakat, dengan demikian daerah mampu melaksanakan otonomi, yaitu mampu mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri.

Pajak Daerah merupakan suatu sistem perpajakan Indonesia, yang pada dasarnya merupakan beban memberikan beban yang adil, sejalan dengan sistem perpajakan nasional. Pembinaan pajak daerah dilakukan secara terpadu dengan pajak nasional. Pembinaan ini dilakukan secara terus-menerus, terutama mengenai objek dan tarif pajak, sehingga antara pajak pusat dan pajak daerah saling melengkapi, meskipun beberapa jenis pajak daerah dan retribusi daerah sudah ditetapkan dalam undang-undang. Daerah kabupaten atau kota diberi peluang dalam menggali potensi sumber-sumber keuangannya dengan menetapkan jenis pajak dan retribusi selain yang ditetapkan, sepanjang memenuhi kriteria yang ditetapkan dan sesuai dengan aspirasi masyarakat.

Pembiayaan pemerintah daerah dalam melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan senantiasa memerlukan sumber penerimaan yang dapat diandalkan. Kebutuhan ini semakin dirasakan oleh daerah terutama sejak diberlakukannya otonomi daerah di Indonesia, yang mulai tanggal 1 Januari 2001. Dengan adanya otonomi, daerah dipacu untuk dapat berkreasi mencari sumber penerimaan daerah yang dapat mendukung pembiayaan pengeluaran daerah, dari berbagai alternatif sumber penerimaan yang mungkin dipungut oleh daerah. Undang-undang tentang pemerintahan daerah

menetapkan pajak dan retribusi daerah yang menjadi sumber yang berasal dari dalam daerah dan dapat dikembangkan sesuai dengan kondisi keuangan daerah.

Sebagaimana halnya perekonomian dalam suatu rumah tangga atau keluarga, perekonomian negara juga mengenal sumber-sumber penerimaan dan pos-pos pengeluaran. Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara. Tanpa pajak, sebagian besar kegiatan negara sulit untuk dapat dilaksanakan. Dengan berkembangnya suatu negara, maka semakin banyak masyarakat yang maju dan meningkat dalam taraf hidup. Disamping meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin banyak masyarakat untuk membayar pajak kepada negara dan semakin banyak juga pendapatan yang diperoleh negara dari pembayaran pajak.

Berdasarkan kewenangannya, pajak dapat dibedakan sebagai Pajak Pusat dan Pajak Daerah. Mengenai Pajak Daerah, peranannya juga sangat penting sebagai sumber Pendapatan Daerah dan sebagai penopang Pembangunan Daerah, karena Pajak Daerah merupakan salah satu Sumber Pendapatan Asli Daerah. Pajak sebagai satu perwujudan kewajiban kenegaraan, ditegaskan bahwa penempatan beban kepada rakyat seperti pajak, retribusi dan lain-lain, harus ditetapkan dengan undang-undang. Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang antara lain berupa Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, menjadi salah satu sumber pembiayaan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah dalam rangka meningkatkan dan memeratakan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian daerah mampu

melaksanakan otonomi, yaitu mampu mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri.

Salah satu upaya untuk mengoptimalkan pendapatan pajak daerah, yaitu dengan diadakannya penarikan Pajak Kendaraan Bermotor. Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu pajak provinsi yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Semakin banyak jumlah kendaraan bermotor diharapkan pemerintah dapat meningkatkan penerimaan daerah yang bersumber dari pajak kendaraan bermotortersebut. Namun, banyaknya masyarakat yang menggunakan kendaraan bermotor, belum bisa dipastikan dapat meningkatkan pendapatan daerah apabila tidak didukung oleh faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Mengoptimalkan penerimaan pajak dibutuhkan peran yang aktif dari seluruh masyarakat Indonesia khususnya wajib pajak itu sendiri. Pendapatan daerah merupakan salah satu sumber pendapatan yang penting dalam membiayai pelaksanaan pemerintahan daerah dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan memandirikan daerah. Pendapatan daerah berasal dari penerimaan dana perimbangan pusat dan daerah, pendapatan asli daerah, dan pendapatan lain-lainnya. Penerimaan daerah dari sektor pajak daerah akan digunakan untuk membiayai pengeluaran penerimaan daerah serta pembangunan daerah, sehingga jumlah penerimaan pajak perlu dan harus diupayakan untuk meningkatkan penerimaan daerah.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting pemerintah disamping distribusi, regulasi, dan proteksi. Fungsi tersebut merupakan aktualisasi riil kontrak sosial yang diberikan masyarakat kepada pemerintah dalam konteks hubungan principal-Agent. Berdasarkan kerangka kerja tersebut pemerintah selanjutnya melakukan proses pengaturan alokasi sumberdaya publik dengan cara menyeimbangkan aspek penerimaan dan pengeluaran untuk memaksimalkan penyediaan kebutuhan pelayanan (Kiswanto,2007).

Kualitas pelayanan fiskus yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Amanda., dkk (2013) pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi pelayanan fiskus yang dilakukan, maka kepatuhan wajib pajak akan naik. Pelayanan fiskus yang baik, mampu bersikap ramah dalam memberikan pelayanan, bimbingan dan penyuluhan serta memberikan penjelasan tentang perubahan peraturan perpajakan dan meningkatkan penegakan sanksi pajak sesuai dengan aturan perpajakan yang berlaku. Apabila petugas Bapenda Kota Palembang bisa memberikan pelayanan secara ramah., terbuka dan transparan, hal tersebut dapat berpengaruh tingkat kepatuhan wajib pajak dan sumber potensi penerimaannya.

Kesadaran wajib pajak dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Kesadaran wajib pajak atas perpajakan untuk memenuhi kewajibannya. Kesadaran wajib pajak atas perpajakan sangatlah diperlukan untuk meningkatkan kemauan membayar pajak, maka dalam hal ini dapat menyebabkan tunggakan dan denda yang cukup besar

pada kantor Bapenda Kota Palembang. Amanda (2012) kesadaran wajib pajak mempunyai berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak akan naik.

Mardiasmo (2015:59) menjelaskan bahwa sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundangn-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Penelitian yang dilakukan oleh Nindya (2018), Lina (2018) dengan hasil kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berbeda dengan penelitian oleh Putri (2018), Tyas (2018) dengan hasil kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Ida (2016), Dian (2018) dengan hasil sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor berbeda dengan penelitian oleh Marisa., dkk (2019) dengan hasil sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan laporan SPT.

Penelitian yang dilakukan oleh Amsian (2017), Muslikahhatul (2018) dengan hasil kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian oleh Aryo,(2019), dengan hasil tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kepala Badan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi DKI Jakarta, Faisal Syafruddin, nilai tunggakan pajak kendaraan bermotor di DKI Jakarta mencapai Rp 2 triliun lebih. “Dari tunggakan pajak kendaraan bermotor ada kurang lebih Rp 2,3 sampai Rp 2,4 triliun. Itu terdiri dari tunggakan PKB roda dua dan roda tiga, tunggakannya sekitar Rp 700-an miliar dan tunggakan PKB roda empat jumlahnya sekitar Rp 1,2 triliun,”kata Faisal. Menurut Faisal, dari 8 juta unit kendaraan bermotor yang beredar di jalanan Jakarta, 2 juta unit di antaranya pasif alias menunggak pajak. “Kalau dirinci, 700 ribu unit roda empat, dan sisanya hampir 1,5 juta unit itu kendaraan bermotor roda dua dan roda tiga,” jelasnya lagi.

Kota Palembang sendiri banyak masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor. Semakin meningkatnya jumlah kendaraan bermotor seharusnya wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor juga meningkat dan diiringi dengan penerimaan di Kantor Badan Pendapatan Daerah yang meningkat pula. Berikut merupakan data tunggakan pajak kendaraan bermotor (PKB) yang tercatat di Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang Tahun 2014-2018.

Tabel I.1
Data Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kota Palembang

No.	Tahun	WP Taat Pajak (Unit)	WP Tunggak Pajak (Unit)	Total WPKB (Unit)
1	2014	85.892	208.827	294.719
2	2015	73.712	212.218	285.930
3	2016	64.021	228.526	292.547
4	2017	71.997	186.949	258.946
5	2018	75.039	205.257	280.296

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan, 2019.

Tabel I.1 ini menunjukkan bahwa wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kota Palembang tiap tahunnya bertambah, tetapi jumlah WP yang menunggak pajak berfluktuasi seperti yang terjadi pada tahun 2018 WP naik sebanyak 21.350 WP, akan tetapi wajib pajak yang taat pajak hanya 75.039 WP, sedangkan wajib pajak tunggakan naik drastis pada angka 205.257 WP. Berdasarkan fenomena ini, maka penulis mengadakan survei pendahuluan sebagai berikut.

Tabel I.2
Survai Pendahuluan

Wajib Pajak (WP)	Jawaban (Fenomena)
WP Ke-1	Tidak membayar pajak dikarenakan biaya/tarif yang mahal, prosesnya yang susah, pelayanan oleh fiskus yang kurang memuaskan.
WP Ke-2	Menunggakan pajak dikarenakan prosedur pembayaran pajak yang susah dan ribet, tilang yang masih dapat dihindari sementarawaktu.
WP Ke 3	Tidak membayar pajak dikarena kekurangan dana untuk membayar pajak.
WP Ke-4	Rutin membayar pajak karena mengetahui fungsi pajak dan pajak merupakan hal yang penting sebagai syarat patuh saat berkendara.
WP Ke-5	Menggunakan pajak karena kekurangannya dana dan takut akan denda yang besar saat memperpanjang masa kendaraan.
WP Ke-6	Wajib pajak tidak percaya dengan undng undang dengan bidang perpajakan
WP Ke-7	Wajib pajak tidak percaya dengan pertugas pajak karena kasus korupsi meraja rela
WP Ke-8	Wajib pajak mulai bayar pajak karena adanya hukuman denda pidana
WP Ke-9	Wajib pajak membayar pajak jika ketauan atau dapat dalam razia
WP Ke-10	Sudah menjadi budaya masyarakat Indonesia

Sumber: Penulis, 2019.

Berdasarkan survei pendahuluan yang telah dilakukan melalui wawancara pada 10 wajib pajak yang ditemui secara acak di Kota Palembang, 8 diantaranya tidak membayar pajak dengan alasan kualitas pelayanan yang

dianggap yang masih kurang seperti susah atau lamanya prosedur pembayaran pajak, merasa bahwa pajak itu tidak penting, merasa jarang berkendara ke pusat kota, pemeriksaan pajak seperti tilang yang masih bisa dihindari, kondisi perekonomian dan kurangnya pengetahuan tentang pajak. Sedangkan 2 orang lainnya rutin membayar pajak karena merasa pajak itu penting, sehingga memberikan kenyamanan pada saat berkendara jauh, tidak takut ditilang karena telat membayar pajak, dan menyadari fungsi pajak sebagai penerimaan negara untuk pembangunan daerahnya.

Dari hasil survei pendahuluan tersebut terlihat bahwa kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) masih sangat kurang di Kota Palembang. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, penulis menarik judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor BAPENDA Kota Palembang)**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah Bagaimana Analisis Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor BAPENDA Kota Palembang)?.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Analisis Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor BAPENDA Kota Palembang).

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan di atas, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya:

1. Bagi Penulis

Sebagai bukti empiris yang ada tentang analisis kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, selain itu hasil penelitian ini dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman mengenai ilmu perpajakan.

2. Bagi Bapenda

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengunggah para pegawai Badan Pendapatan Daerah dalam melaksanakan tugas berupa kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor agar pendapatan daerah dari hal tersebut meningkat.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan, menambah ilmu pengetahuan, serta dapat menjadi acuan atau kajian bagi penulisan di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Albari. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak*. Jurnal Siasat Bisnis Vol. 13 No.1.
- Amanda R. Siswanto Putri. 2013. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bermotor di Denpasar*. Jurusan Akuntansi. Program Studi Ekonomi. Denpasar: Universitas Udaya Bali.
- Amsiana Bara dan Lintas Parlindungan. 2017. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung Satu)*. Jurnal Akuntansi. Denpasar: Universitas Udaya Bali.
- Aryo Prakoso, Galih Wicaksono, Sugeng Iswono. 2019. *Pengaruh Kesadaran dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Akuntansi & Ekonomi F.UN PGRI Kendari Vol. 4 No.1.
- Bambang Supomo dan Nur Indrianto. 2016. *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Cetakan Kedua. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Cindi Nun Sari. 2018. *Partisipasi Masyarakat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Samsat Bitung*. Jurnal. Jurnal Akademi Akuntansi 2018 Volume. 1 No. 1 Hal 1-10.
- Herluinus A. Deda. 2018. *Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Kota Batu*. Jurnal. JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ISSN. 2442-6962 Vol. 7 No. 3 (2018). Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tungadewi.
- Ida Ayu Dewi Widnyani dan Ketut Alit Suardana. 2016. *Pengaruh Sosialisasi Sanksi dan Resepsi Akuntabilitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor*. Diakses tanggal 13 Oktober 2019.
- Jatmiko, A.N. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadara Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi Kota Semarang)*. Yogyakarta: BFEE UGM.
- Lola Kurnia Pitaloka & Kardoyo, Rusdarti. 2018. *The Socialization of Tax as a Moderation Variable Toward The Tax Payer Compliance of Industrial Performer in Kudus Regency*. Jurnal of Economic Education.

- Mardiasmo. 2015. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. 2015. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Marisa Setiawati., dkk. 2019. *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada KPP Pratama Jayapura)*. Diakses tanggal 13 Oktober 2019.
- Nindya Arofia, dkk. 2018. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Nganjuk)*. *Jurnal Akuntansi & Ekonomi F.UN PGRI Malang* Vol. 4 No.1.
- Robby Kurniawan. 2018. *Analisis Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Perilaku Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Kuantan Singingi*. *Jurnal. Fakultas Ilmu Sosial. Program Studi Administrasi Negara. Universitas Islam Kuantan Singingi*.
- Siti Kurnia Rahayu. 2017. *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Sri Rahayu Syah. 2018. *Tinjauan Sanksi Administratif Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Pada Kantor SAMSAT Wilayah I Kota Makassar. Program Studi Akuntansi Keuangan Publik, Politeknik Informatika Nasional*. *Jurnal Administrare: Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran*. Vol. 5, No. 1, Januari-Juni 2018, Hal 33-45. p-ISSN: 2407-1765, e-ISSN: 2541-1306.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Uma Sekaran & Roger Bougie. 2017. *Metodelogi Penelitian Untuk Bisnis*. Buku 1. Edisi Keenam. Yogyakarta: Salemba Empat.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*.
- V. Wiratna Sujarweni. 2015. *Metodelogi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.