

Pendahuluan

Pajak kendaraan bermotor ialah pengenaan pajak yang bersifat wajib atas hak kuasa kendaraan bermotor. Perkembangan teknologi transportasi yang pesat menyebabkan tingkat belanja masyarakat terhadap kendaraan bermotor semakin tinggi, maka pajak kendaraan bermotor berpotensi dalam pertumbuhan pendapatan asli daerah. Berdasarkan data yang diambil dari SAMSAT Kota Makassar wilayah 1, pertumbuhan kendaraan bermotor di Kota Makassar mencapai hingga 80.000 unit per tahun dengan jumlah kendaraan bermotor sebanyak 1.582.310 unit di tahun 2020. Di sisi lain realisasi penerimaan pajak pada tahun 2018 sebesar 69,71% atau sebanyak 988.134 unit kendaraan. Pada tahun 2019 sebesar 68,96% atau sebanyak 1.034.878 unit kendaraan. Dan pada tahun 2020 realisasi penerimaan pajak di Kota Makassar wilayah 1 sebesar 64,40% atau 1.034.878. Data dari tahun 2018 hingga 2020 menunjukkan bahwa realisasi penerimaan pajak tidak sejalan dan mengalami fluktuatif di tiap tahunnya. Kondisi ini mencerminkan bahwa terdapat wajib pajak yang tidak patuh di Kota Makassar Wilayah 1.

Pemahaman terhadap perpajakan diperlukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak agar wajib pajak mengerti tentang alasan wajib pajak harus melaksanakan kewajiban pajaknya. Sehingga wajib pajak perlu untuk mengetahui tentang aturan-aturan dan prosedur pembayaran pajak karena tidak adanya pemahaman tentang pajak akan menciptakan wajib pajak yang tidak patuh. Menurut (Mubaraq, 2020) wajib pajak yang tepat waktu dalam melakukan pembayaran pajaknya dan menghindari sanksi keterlambatan pembayaran pajak merupakan bentuk pemahaman dalam perpajakan.

Selain pemahaman, sanksi pajak berperan penting untuk mendorong wajib pajak melakukan kewajibannya. Efek jera yang diciptakan dari sanksi-sanksi yang ditetapkan pada peraturan perpajakan akan memaksa wajib pajak untuk melakukan kewajiban pajaknya karena wajib pajak hanya akan semakin dirugikan apabila melanggar aturan pajak yang telah ditetapkan. (Mardiasmo, 2019) menyatakan bahwa sanksi pajak sudah pasti akan dipatuhi karena terdapat ketentuan undang-undang yang akan merugikan wajib pajak yang tidak melakukan kewajiban pajaknya.

Dalam upaya meningkatkan rasa patuh pada wajib pajak, maka kualitas pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan. Pelayanan yang membantu seluruh keperluan wajib pajak akan memberikan kepuasan atas layanan yang diterima wajib pajak. Kepuasan wajib pajak yang tercipta dari pemenuhan harapan dari pelayanan yang diterima akan memberikan respon baik terhadap layanan yang diterima sehingga upaya tersebut dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menurut (Siahaan et al., 2018), kepatuhan wajib pajak dapat tercipta apabila memiliki pelayanan yang dapat mengatasi segala halangan wajib pajak dalam melakukan kewajibannya.