

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin majunya perkembangan zaman membuat seluruh lapisan masyarakat dari golongan menengah keatas ataupun menengah kebawah semakin terpacu untuk dapat memenuhi segala kebutuhan yang ada. Salah satu kebutuhan yang wajib dimiliki yaitu transportasi. Alat transportasi memang sangat penting dimiliki karena mampu menunjang kegiatan masyarakat. Alat transportasi seperti kendaraan bermotor tidak lagi menjadi barang yang mewah di kalangan masyarakat karena, kita ketahui saat ini sudah banyak masyarakat di kalangan menengah maupun bawah yang memiliki kendaraan bermotor sebagai kebutuhan pokok mereka dalam melakukan kegiatan sehari-hari (Umar, 2022). Oleh karena itu, tingkat daya beli masyarakat terhadap kendaraan bermotor semakin bertambah. Dalam setiap transaksinya pembeli diwajibkan membayar pajak kendaraan bermotor yang harus dibayarkan setiap tahunnya.

Perkembangan dari jumlah kendaraan bermotor yang terus menerus meningkat menyebabkan jumlah atas wajib pajak kendaraan bermotor ikut meningkat. Populasi kendaraan bermotor di Kota Padang telah mencatat angka 967.504 juta unit ditahun 2022 dan didominasi oleh kendaraan roda dua. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor diprediksi akan terus meningkat setiap tahunnya sebesar 10%. Pernyataan tersebut dipastikan dapat memberikan dampak yang positif bagi pemerintah daerah, karena semakin meningkatnya kepemilikan dan penguasaan atas kendaraan bermotor, maka diharapkan pajak yang akan diterima oleh pemerintah daerah dari jenis pajak kendaraan bermotor juga

semakin meningkat. Permasalahan yang timbul saat ini bahwa pemerintah masih belum bisa optimal dalam meningkatkan penerimaan pajak dari jenis pajak kendaraan bermotor, karena masih banyak terdapat Wajib Pajak yang tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pada tahun 2022 di Kota Padang masih terdapat tunggakan pajak kendaraan bermotor yaitu mencapai 6,1 miliar (<https://dpkd.sumbarprov.go.id/>)

Berikut disajikan tabel yang menjelaskan tentang tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Padang dari tahun 2020-2022 sebagai berikut:

Tabel 1.1
Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Kota Padang
Periode 2020-2022

| No | Tahun | WP Terdaftar | WP Membayar PKB | Rasio Kepatuhan |
|----|-------|--------------|-----------------|-----------------|
| 1 | 2020 | 294.905 | 225.472 | 76,45% |
| 2 | 2021 | 276.494 | 201.741 | 72,96% |
| 3 | 2022 | 306.942 | 209.527 | 68,26% |

Sumber: https://www.bps.go.id/i09/da_10/1

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa tahun 2020 jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di SAMSAT Kota Padang sebanyak 294.905 tetapi yang membayar pajak hanya 225.472 wajib pajak atau 76,45% pada tahun 2021 jumlah wajib pajak naik menjadi sebanyak 276.494, tetapi yang patuh membayar pajak 201.742 atau 72,96% dan pada tahun 2022 jumlah wajib pajak sebanyak 306.942 wajib pajak dan yang membayar pajak sebanyak 209.527 atau

68,26%, hal ini menggambarkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Selain itu, rendahnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Padang juga dapat dilihat dari masih belum tercapainya target dan realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Berikut ini target dan realisasi PKB di SAMSAT Kota Padang Tahun 2020-2022:

Tabel 1.2
Target dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor Kota Padang
Periode 2020-2022

| No | Tahun | Target Pajak (Rp) | Realisasi Pajak (Rp) | Rasio Pencapaian |
|----|-------|-------------------|----------------------|------------------|
| 1 | 2020 | 273.772.394.000 | 244.788.714.150 | 89,41% |
| 2 | 2021 | 305.927.859.000 | 264.185.142.800 | 86,35% |
| 3 | 2022 | 294.905.826.000 | 260.148.820.850 | 88,21% |

Sumber: SAMSAT Kota Padang/Padang Dalam Angka

Peningkatan jumlah target dan realisasi penerimaan PKB bahwa pada tahun 2020 target PKB yang ada sebesar Rp. 273.772.394.000 tetapi realisasinya hanya sebesar Rp. 244.788.714.150 pada tahun 2021 target PKB sebesar Rp.305.927.859.000 tetapi realisasinya hanya sebesar Rp. 264.185.142.800 pada tahun 2022 target PKB sebesar Rp. 294.905.826.000 tetapi realisasinya hanya sebesar Rp. 260.148.820.850, dari data tersebut maka ada peningkatan target dan realisasinya tiap tahunnya tetapi realisasinya tidak sesuai dengan target yang diharapkan terdapat beberapa penyebab yang bisa mempengaruhi tidak tercapainya target pajak kendaraan bermotor antara lain sanksi pajak, akuntabilitas

pelayanan publik dan administrasi bea balik nama kendaraan bermotor serta prosedur penanganan bea balik nama kendaraan bermotor.

Faktor pertama yang mempengaruhi rendahnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yaitu sanksi pajak. Menurut Khairunisa (2018), sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, atau dengan kata lain sanksi pajak merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Pelaksanaan sanksi pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak, sehingga wajib pajak akan patuh karena mereka memikirkan adanya sanksi berat berupa denda akibat Tindakan illegal dalam usahanya menyelundupkan pajak.

Banyak wajib pajak kendaraan bermotor tidak membayar pajak karena kurang tegasnya sanksi yang diberikan serta adanya program pemutihan (pengampunan denda keterlambatan pajak kendaraan bermotor) membuat wajib pajak yang tidak membayar pajak dan memanfaatkan program tersebut agar terhindar dari sanksi keterlambatan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dasul et al., (2022), yang mengatakan bahwa kurang tegasnya sanksi yang diberikan oleh pemerintah, membuat rendahnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak serta dengan adanya program pemutihan membuat wajib pajak makin rendah kepatuhannya. Faktor berikutnya yang mempengaruhi rendahnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yaitu akuntabilitas pelayanan publik. Dalam Malau et al., (2021), akuntabilitas pelayanan publik bermakna bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat

dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah, baik mengenai proses pelayanan, biaya pelayanan maupun produk pelayanan.

Masalah akuntabilitas dan pertanggungjawaban dalam layanan public sangatlah kompleks. Akuntabilitas dalam pelayanan public mengandung tiga dimensi yaitu tanggungjawab, akuntabilitas, dan liabilitas. Bertanggungjawab berarti mempunyai otoritas untuk dapat bertindak, mampu mengendalikan, konsisten serta bebas memutuskan dan dapat dipercaya didalam melakukan penilaian atau keputusan. Liabilitas adalah bertanggungjawab untuk dapat menjalankan tugas dengan baik, mengoreksi kekeliruan, mengganti kerugian, atau membayar kesalahan, bentuk dari Liabilitas dalam hal keuangan adalah adanya jaminan pinjaman pemerintah program asuransi. Akuntabilitas mempunyai banyak segi dan menuntut pengakuan akan peran kompleks yang dimainkan oleh administrator publik dalam tata pemerintahan kontemporer.

Pemerintah terlambat menyediakan e-samsat untuk mempermudah wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, tetap wajib pajak lebih memilih datang langsung ke kantor SAMSAT, hal ini menyebabkan banyaknya berkas yang harus di proses membuat fiskus kewalahan dalam melayani wajib pajak yang menyebabkan turunnya akuntabilitas pelayanannya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyudi et al., (2023) yang menyatakan tingkat kepatuhan wajib pajak sangat ditentukan oleh akuntabilitas pelayanan publik, semakin baik akuntabilitas pelayanan publik, maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak semakin meningkat.

Faktor yang tidak kalah penting dalam mempengaruhi rendahnya kepatuhan wajib pajak yaitu pelaksanaan administrasi bea balik nama kendaraan bermotor. Dalam Utari et al., (2020) administrasi adalah proses dimana sumber daya dan personel yang secara publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Selain itu, Kebanyakan juga menyatakan bahwa istilah Administrasi public menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator, yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengatur atau mengambil langkah dan prakarsa, yang menurut mereka penting atau baik untuk masyarakat karena diasumsikan bahwa masyarakat adalah pihak yang pasif, kurang mampu, dan harus tunduk dan menerima apa saja yang diatur pemerintah. Sesuai yang tercantum dalam Peraturan Gubernur Nomor 88 Tahun 2018 menjelaskan bahwa Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor yang disingkat BBNKB adalah pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar menukar, hibah, warisan atau pemasukan kedalam badan usaha.

Selain itu lamanya administrasi bea balik nama kendaraan bermotor membuat wajib pajak memanfaatkan calo dalam mengurus bea balik nama kendaraan mereka, wajib pajak harus mengeluarkan biaya tambahan, selain itu rendahnya kepuasan wajib pajak terhadap pelaksanaan administrasi bea balik kendaraan bermotor yaitu berbelit-belitnya proses pengurusan bea balik nama kendaraan bermotor, memuat wajib pajak enggan mengurus langsung kendaraan mereka. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Utari et al., (2020),

yang menyatakan tingkat kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan apabila pelaksanaan administrasi bea balik nama kendaraan bermotor dilakukan dengan benar dan sesuai dengan peraturan pemerintah. Faktor terakhir yang mempengaruhi rendahnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yaitu prosedur penanganan bea balik nama kendaraan bermotor. Menurut Yunia et al., (2021), prosedur adalah suatu kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

Didalam suatu sistem, biasanya terdiri dari beberapa prosedur dimana prosedur-prosedur itu saling terkait dan saling mempengaruhi. Akibatnya jika terjadi perubahan maka salah satu prosedur, akan mempengaruhi prosedur yang lain. Dalam proses balik nama kendaraan bermotor diperlukan suatu sistem dan prosedur yang baik dalam pengertian disini adalah system dan prosedur tersebut jelas, mudah dipahami dan tidak membingungkan wajib pajak yang akan membayar BBNKB.

Dengan adanya sistem dan prosedur yang baik dalam BBNKB, maka wajib pajak tidak malas membayar pajak BBNKB, apabila wajib pajak tidak malas membayar pajak BBNKB, maka Pendapatan Asli Daerah(PAD) yang berasal dari BBNKB bias meningkat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Malau et al., (2021), yang menyatakan bahwa semakin baik prosedur penanganan bea balik nama kendaraan bermotor, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Sanksi Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Pelaksanaan

Administrasi Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Prosedur Penanganan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Kota Padang”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan fenomena di atas, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah berikut ini:

1. Masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Padang.
2. Belum terpenuhinya target penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Padang.
3. Banyak wajib pajak kendaraan bermotor tidak membayar pajak karena kurang tegasnya sanksi yang diberikan serta adanya program pemutihan (pengampunan denda keterlambatan pajak kendaraan bermotor) membuat wajib pajak yang tidak membayar pajak.
4. Terjadinya diskriminatif sanksi kepada wajib pajak kendaraan bermotor yang tidak membayar pajak.
5. Rendahnya kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor SAMSAT Kota Padang
6. Berbelit-belitnya proses wajib pajak dalam mengurus formulir pembayaran pajak kendaraan bermotor
7. Banyaknya berkas yang harus di proses membuat fiskus kewalahan dalam melayani wajib pajak yang menyebabkan turunnya akuntabilitas pelayanannya.

8. Lamanya administrasi bea balik nama kendaraan bermotor membuat wajib pajak memanfaatkan calo dalam mengurus bea balik nama kendaraan mereka.
9. Rendahnya kepuasan wajib pajak terhadap pelaksanaan administrasi bea balik kendaraan bermotor yaitu berbelit-belitnya proses pengurusan bea balik nama kendaraan bermotor, membuat wajib pajak enggan mengurus langsung kendaraan mereka.
10. Kurang puasnya wajib pajak kendaraan bermotor terhadap prosedur penanganan bea balik nama kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Kota Padang disebabkan tidak sesuainya prosedur yang dilakukan petugas pemeriksaan kelengkapan kendaraan bermotor dengan aturan pemerintah

1.3 Batasan Masalah

Untuk memberikan arahan dan memudahkan dalam penelitian ini, maka penulis memfokuskan menganalisa variabel bebas yaitu sanksi pajak (X1), akuntabilitas pelayanan publik (X2), dan pelaksanaan administrasi bea balik nama kendaraan bermotor (X3), variabel moderasi yaitu prosedur penanganan bea balik nama kendaraan bermotor (Z) dan variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) pada Kantor SAMSAT Kota Padang.

1.4 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang, identifikasi masalah dan batasan masalah diatas perumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Padang?

2. Bagaimana pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Padang?
3. Bagaimana pengaruh pelaksanaan administrasi bea balik nama kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Padang?
4. Bagaimana pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan prosedur penanganan bea balik nama kendaraan bermotor sebagai variabel moderasi di Kantor SAMSAT Kota Padang?
5. Bagaimana pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan prosedur penanganan bea balik nama kendaraan bermotor sebagai variabel moderasi di Kantor SAMSAT Kota Padang?
6. Bagaimana pengaruh pelaksanaan administrasi bea balik nama kendaraan bermotor dengan prosedur penanganan bea balik nama kendaraan bermotor sebagai variabel moderasi terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Padang?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan penelitian dari permasalahan diatas adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Padang.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Padang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelaksanaan administrasi bea balik nama kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Padang.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan prosedur penanganan bea balik nama kendaraan bermotor sebagai variabel moderasi di Kantor SAMSAT Kota Padang.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan prosedur penanganan bea balik nama kendaraan bermotor sebagai variabel moderasi di Kantor SAMSAT Kota Padang.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelaksanaan administrasi bea balik nama kendaraan bermotor dengan prosedur penanganan bea balik nama kendaraan bermotor sebagai variabel moderasi terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Padang.

1.6 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini penulis dapat memberikan kontribusi yang berguna bagi berbagai pihak diantaranya, yaitu:

1. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai evaluasi sanksipajak, akuntabilitas pelayanan publik dan pelaksanaan administrasi bea balik nama kendaraan bermotor, terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan prosedur penanganan bea balik nama kendaraan bermotor sebagai variabel moderasi pada Kantor SAMSAT Kota Padang.

2. Bagi SAMSAT Kota Padang

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pemerintah mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor sehingga pemerintah dapat meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi para pihak-pihak yang berkepentingan dan penulis mengharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai media informasi dan referensi untuk penelitian selanjutnya dalam mengembangkan dan mendalami.