

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Semakin majunya perkembangan zaman membuat seluruh lapisan masyarakat dari golongan menengah ataupun menengah kebawah semakin terpacu untuk dapat memenuhi segala kebutuhan yang ada. Salah satu kebutuhan yaitu wajib dimiliki yaitu transportasi. Alat transportasi memang sangat penting dimiliki karena mampu menunjang kegiatan masyarakat. Alat transportasi seperti kendaraan bermotor tidak menjadi barang yang mewah bagi masyarakat, melainkan menjadi salah satu kebutuhan pokok mereka dalam melakukan kegiatan sehari-hari. 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 ikut meningkat. Populasi kendaraan bermotor di Kabupaten Lima Puluh Kota telah mencapai angka 207.000 juta unit di tahun 2022 dan didominasi oleh kendaraan roda dua. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor diprediksi akan terus meningkat setiap tahunnya sebesar 2,9 persen. Pertanyaan tersebut dipastikan dapat memberikan dampak yang positif bagi pemerintah daerah, karena semakin meningkatnya kepemilikan dan atau 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 optimal dalam meningkatkan penerimaan wajib pajak dari jenis pajak kendaraan bermotor karena masih banyak wajib pajak yang tidak patuh dalam melaksanakan kewajibannya. Pada tahun 2022 di Kabupaten Lima Puluh Kota masih terdapat tunggakan pajak kendaraan bermotor yaitu mencapai 10,2 Miliar.

Berikut disajikan tabel yang menjelaskan tentang tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kabupaten Lima Puluh Kota dari tahun 2018-2022 sebagai berikut :

Tabel 1.1 Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Kabupaten Lima Puluh Kota Periode 2018-2022

No	Tahun	WP Terdaftar	WP Membayar PKB	Rasio Kepatuhan
1	2018	197.054	115.342	92,19%
2	2019	200.251	121.124	92,37%
3	2020	201.974	126.906	92,55%
4	2021	205.217	132.688	92,73%
5	2022	207.000	138.470	92,91%

Sumber :SAMSAT Kabupaten Lima Puluh kota

Dari table diatas dapat dilihat bahwa pada tahun 2018 jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di SAMSAT Kabupaten Lima Puluh Kota sebanyak 197.054, tetapi yang membayar pajak hanya sebanyak 115.342 wajib pajak atau 92,19%, pada tahun 2019 jumlah wajib pajak naik sebanyak 200.251, tetapi yang patuh membayar pajak sebanyak 121.124 atau 92,37%, pada tahun 2020 jumlah wajib pajak

201.974 wajib pajak yang membayar pajak sebanyak 126.906 atau 92,55%, pada tahun 2021 jumlah wajib pajak sebanyak 205.217 wajib pajak yang membayar pajak sebanyak 132.688 atau 92,73% dan pada tahun 2022 wajib pajak sebanyak 207.000 wajib pajak yang membayar pajak sebanyak 138.470 atau 92,91%. Hal ini menggambarkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Selain itu, adanya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Lima Puluh Kota juga dapat dilihat dari tercapainya target dan realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Berikut ini target dan realisasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di SAMSAT Kabupaten Lima Puluh Kota Tahun 2018-2022:

**Tabel 1.2 Target Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Lima Puluh kota
Periode 2018-2022**

No	Tahun	Target Pajak	Realisasi Pajak	Rasio Kepatuhan
1	2018	17.153.599.950	13.873.818.000	80,87%
2	2019	19.213.315.400	17.269.214.000	89,88%
3	2020	20.701.661.200	17.638.180.000	85,20%
4	2021	22.158.688.300	20.317.411.000	91,69%
5	2022	25.041.426.750	22.466.341.000	89,71%

Sumber : Samsat Kabupaten Lima Puluh Kota

Data yang terdapat pada tabel 1.2 diatas adalah data target dan realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Lima Puluh Kota, selama periode tahun 2018-2022. Data tersebut menunjukkan bahwa target penerimaan PKB di Kabupaten Lima Puluh Kota mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun

2018 target penerimaan PKB sebesar Rp 17.153.599.950 , meningkat menjadi Rp 25.041.426.750 pada tahun 2022. Realisasi penerimaan PKB di Kabupaten Lima Puluh Kota juga mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2018, realisasi penerimaan PKB sebesar Rp 13.873.181.000 meningkat menjadi Rp 22.466.341.000 pada tahun 2022. Rasio kepatuhan pembayaran PKB di Kabupaten Lima Puluh Kota juga mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2018, rasio kepatuhan pembayaran PKB sebesar 80.87%, meningkat menjadi 89,71% pada tahun 2022. Dengan data ini, meningkatnya dari tahun ke tahun tujuan dan implementasinya dari target dan realisasi di tiap tahunnya, Tetapi adanya kesesuaiannya yang dipengaruhi oleh peningkatan kendaraan bermotor, ada kemungkinan lain yang bisa mempengaruhi tercapainya pajak kendaraan bermotor antara lain akuntabilitas pelayanan publik, digitalisasi layanan dan administrasi bea balik nama kendaraan bermotor.

Faktor yang mempengaruhi rendahnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yaitu akuntabilitas pelayanan public. Dalam (**Sukmono 2019**), akuntabilitas pelayanan public bermakna bahwa penyelenggaraan maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah, baik mengenai proses pelayanan, biaya pelayanan maupun produk pelayanan. Masalah akuntabilitas dan pertanggung jawaban dalam layanan public sangatlah kompleks.

Akuntabilitas dalam pelayanan public mendukung tiga dimensi, yaitu tanggungjawab, akuntabilitas, dan liabilitas. Bertanggung jawab berarti mempunyai otoritas untuk dapat bertindak, mampu mengedalikan, 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 perspektif yang mempunyai banyak segi dan menuntut pengakuan akan peran kompleks yang dimainkan oleh administrator public dalam tata pemerintahan kontemporer.

Pelayanan public diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang diterapkan (**Syarifuddin & Ikbal 2020**).

Perkembangan digitalisasi saat ini telah berkembang dengan pesat dari masa ke masa dan dikembangkan oleh para pengembang dengan melakukan inovasi-inovasi berbasis teknologi informasi agar dapat membantu pengguna dalam menyelesaikan aktivitas sehari-hari. Setiap teknologi diciptakan untuk mempermudah dan mendukung kegiatan manusia. Teknologi memberikan efek kombinasi yang mana mempercepat kemajuan pada berbagai aspek baik dibidang bisnis maupun kehidupan bermasyarakat secara eksponensial (**Ilyas 2021**).

Faktor yang kedua adalah digitalisasi layanan pajak, yang dimaksud dengan digitalisasi layanan pajak yaitu layanan pajak yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi berupa sistem e-filing, e-billing dan e-registration yang diberlakukan

Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Sistem e-filing digunakan untuk menunjang proses pelaporan Surat Pemberitahuan dengan mengeluarkan keputusan Direktorat Jendral Pajak (DJP) Nomor Kep-88/PJ/2004 tentang Peluncuran Sistem E-Filing. Selain itu Direktorat Jendral Pajak juga meluncurkan sistem e-billing untuk mempermudah membayar pajak secara elektronik yang diatur dalam Peraturan Direktorat Jendral Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik. Sementara e-registration untuk mendaftarkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Dengan adanya sistem digitalisasi layanan pajak secara online, Wajib Pajak dapat menggunakannya tanpa harus datang ke kantor pelayanan pajak dan tidak perlu bertatap muka langsung dalam berurusan dengan pelayan pajak.

Faktor yang tidak kalah penting dalam mempengaruhi rendahnya kepatuhan wajib pajak yaitu pelaksanaan administrasi bea balik nama kendaraan bermotor. Dalam **(Kamil, 2020)** administrasi adalah proses dimana sumber daya dan personel public diorganisir dan dikordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Selain itu, **Keban** juga menyatakan bahwa istilah administrasi publik 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 kendaraan yang terjadi karena jual beli, tukar menukar, hibah, warisan atau pemasukkan kedalam badan usaha.

Faktor terakhir yang mempengaruhi rendahnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yaitu prosedur penanganan bea balik nama kendaraan bermotor. Dalam **(Mahaputri, 2018)** prosedur adalah suatu kegiatan klerial, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang. Didalam suatu system, biasanya terdiri dari beberapa prosedur-prosedur itu saling terkait dan saling mempengaruhi. Akibatnya jika terjadi perubahan maka salah satu prosedur, akan mempengaruhi prosedur yang lain. Dalam proses bea balik nama kendaraan bermotor diperlukan suatu system dan prosedur yang baik, baik dalam pengertian disini adalah system dan prosedur tersebut jelas, mudah dipahami dan tidak membingungkan wajib pajak yang akan membayar BBNKB. Dengan adanya system 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 yang berasal dari BBNKB bisa meningkat.

Penelitian ini mengacu pada penelitian oleh **(Siti Rukhayah (2019))**, penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

kendaraan bermotor. Sedangkan pada penelitian ini memakai variable moderasi yaitu prosedur bea balik nama kendaraan bermotor. Dan objek penelitian sebelumnya Samsat Kabupaten Depansar, sedangkan pada penelitian ini Samsat Kabupaten Lima Puluh Kota.

Berdasarkan fenomena yang diatas bahwa kepatuhan wajib pajak di Indonesia tiap-tiap daerah berbeda, diantaranya di Kantor Samsat Kabupaten Lima Puluh Kota dari tahun ke tahun tingkat kepatuhan semakin meningkat, sehingga dapat meningkatkan kesadaran dan pemahaman perpajakan dalam membayar kepatuhan wajib pajak, karena masih banyak yang berdampak pada menimbunnya tunggakan dalam membayar pajak kendaraan bermotor dan akan berdampak terhadap denda wajib pajak yang belum dibayarkan tersebut, sehingga menyebabkan peralihan pendapatan dan penerimaan bea balik nama kendaraan bermotor khususnya pada Kabupaten Lima Puluh Kota.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis tertarik penelitian dengan judul berjudul **”Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik, Digital Layanan Dan Administrasi Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Prosedur Penanganan Bea Balik Nama Sebagai Moderasi Pada Kantor Samsat Kabupaten Lima Puluh Kota.**

1.2. Identifikasi Masalah

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

1. Masalah rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Lima Puluh Kota
2. Belum terpenuhinya target penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Lima Puluh Kota
3. Rendahnya kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor Samsat Kabupaten Lima Puluh Kota
4. Berbelit-belitnya proses wajib pajak dalam mengurus formulir pembayar pajak kendaraan bermotor
5. Banyaknya berkas yang harus di proses membuat fiskus kewalahan dalam menyalani wajib pajak yang menyebabkan turunnya akuntabilitas pelayanannya
6. Lamanya administrasi bea balik nama kendaraan bermotor membuat wajib pajak memanfaatkan calo dalam mengurus bea balik nama kendaraan mereka
7. Rendahnya kepuasan wajib pajak terhadap pelaksanaan administrasi bea balik nama kendaraan bermotor yaitu berbelit-belitnya proses pengurusan bea balik nama kendaraan bermotor, membuat wajib pajak enggan mengurus langsung kendaraan mereka
8. Kurang puasnya wajib pajak kendaraan bermotor terhadap prosedur penanganan bea balik nama kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Lima Puluh Kota disebabkan tidak sesuainya prosedur yang dilakukan petugas pemeriksaan kelengkapan kendaraan bermotor dengan aturan pemerintah.

1.3. Batasan Masalah

1. Untuk memberikan arahan dan memudahkan dalam penelitian ini, maka penulis memfokuskan menganalisa variable bebas yaitu akuntabilitas pelayanan publik (X1), digitalisasi layanan (X2), dan administrasi bea balik nama kendaraan bermotor (X3), variable moderasi yaitu prosedur penanganan bea balik nama kendaraan bermotor (Z) dan variable terkait yaitu kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) pada Kantor SAMSAT Kabupaten Lima Puluh Kota.

1.4. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Kabupaten Lima Puluh Kota?
2. Bagaimana pengaruh digitalisasi layanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Kabupaten Lima Puluh Kota?
3. Bagaimana pengaruh administrasi bea balik nama kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Lima Puluh Kota?
4. 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 Kabupaten Lima Puluh Kota?

5. Bagaimana pengaruh administrasi bea balik nama kendaraan bermotor kendaraan bermotor dengan prosedur penanganan bea balik nama kendaraan bermotor sebagai variabel moderasi terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Lima Puluh Kota?
6. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Samsat Kabupaten Lima Puluh Kota?

1.5. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Lima Puluh Kota.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh digitalisasi layanan publik terhadap kepatuhan wajib bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Lima Puluh Kota
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh administrasi bea balik nama kendaraan bermotor terhadap keaptuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Lima Puluh
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh akuntablitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan prosedur

penanganan bea balik nama kendaraan bermotor sebagai variabel moderasi di Kantor Samsat Kabupaten Lima Puluh Kota

5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh administrasi bea balik nama kendaraan bermotor kendaraan bermotor dengan prosedur penanganan bea balik nama kendaraan bermotor sebagai variabel moderasi terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Lima Puluh Kota.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Samsat Kabupaten Lima Puluh Kota

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 pengaruh akuntabilitas pelayanan publik, digitalisasi layanan publik dan administrasi bea bali nama kendaraan bermotor, terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan prosedur penanganan bea balik nama kendaraan bermotor sebagai variabel moderasi di Kantor Samsat Kabupaten Lima Puluh Kota.

2. Bagi Samsat Kabupaten Lima Puluh Kota

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pemerintah mengenai factor-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 kembali masalah ini.