

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan Indonesia; ini terjadi di tingkat pemerintah pusat dan daerah, serta di tingkat Badan Usaha Milik Negara dan Daerah. Sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, tugas utama pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang terbaik dan profesional kepada masyarakat. Oleh karena itu, perbaikan dan penataan pelayanan terus dilakukan untuk menanggapi hal ini dan memperbaiki citra instansi pemerintah di mata masyarakat..

Dengan lahirnya UU ini maka diharapkan sistem pemerintahan yang baik (*good governance*) dapat terwujud dengan jalan meningkatkan efektivitas fungsi pemerintahan yang dilaksanakan oleh pemerintah itu sendiri maupun korporasi sehingga dapat berimplikasi terhadap penguatan demokrasi dan pemenuhan hak asasi manusia, serta memperdalam kepercayaan masyarakat pada pemerintahan dan administrasi publik. Penyelenggaraan pemerintahan akan lebih optimal apabila diikuti dengan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel. Transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai, (Fahri, 2018:31). Transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas. Seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu dapat

diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau.

Bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah sangat beragam, salah satunya yaitu: pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor (Pasal 1 angka 12 dan 13 UU No. 28 Tahun 2009), Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu pendapatan terbesar dari sektor pajak daerah. Samsat yang dipercaya mengelola pendapatan di Kota Semarang berupaya menjadi instansi yang menerapkan transparansi dan akuntabilitas dalam melayani masyarakat. Status Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Jawa Tengah sebagai salah satu Badan yang mendukung Pendapatan Asli Daerah (PAD), berupaya untuk terus menerus mengoptimalkan seluruh kemampuan agar Pendapatan Asli Daerah setiap tahun meningkat seiring tuntutan kemajuan perkembangan perekonomian di Provinsi Jawa Tengah.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas tidak kalah penting dari penyelenggaraan pemerintahan. Transparansi memiliki peran penting dalam pengembangan akuntabilitas publik karena dengan mewujudkan transparansi maka pemerintah setidaknya telah mempermudah warga untuk mengetahui tindakannya, rasionalitas dari tindakan itu, serta membandingkannya dengan sistem nilai yang ada. Sebagaimana yang diungkapkan Dwiyanto, tanpa transparansi maka tidak akan ada akuntabilitas publik, Maani (Ilmiah 2024:122). Konsep transparansi menunjuk pada suatu keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat

diketahui dengan mudah oleh para pengguna dan *Stakeholders* yang membutuhkan. Sementara konsep akuntabilitas merupakan salah satu prinsip *good corporate governance* yang berkaitan dengan pertanggungjawaban pimpinan atas keputusan dan hasil yang dicapai sesuai dengan wewenang yang dilimpahkan dalam pelaksanaan tanggung jawab mengelola organisasi, Siregar (Ilmiah, 2024:122).

Kantor Samsat merupakan sistem pengelolaan yang didirikan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan bagi kepentingan masyarakat (Fazri, 2021:69). Kantor Samsat adalah tempat pelayanan publik yang melayani pembayaran Wajib Pajak kendaraan bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), dan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM). Kantor Samsat Kota Semarang II merupakan salah satu lembaga pemerintah yang bertanggung jawab atas surat-surat kepemilikan dan kelengkapan kendaraan bermotor. Samsat adalah sistem kerjasama terpadu antara Polisi Republik Indonesia (POLRI), Badan Pendapatan Provinsi, dan PT. Jasa Raharja. POLRI menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), dan Badan Pendapatan Provinsi atau Daerah menetapkan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB). PT. Jasa Raharja mengelola Sumbang Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Pelayanan publik yang transparan dan terbuka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dalam hal Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), pemerintah daerah provinsi diharapkan dapat meningkatkan pendapatan asli daerah karena jumlah kendaraan bermotor yang dimiliki provinsi di seluruh NKRI meningkat.

Hampir setiap unit birokrasi publik masih mengalami praktik birokrasi yang tidak baik, seperti pungutan liar, ketidakpastian pelayanan, dan pengabaian hak dan martabat warga. Selain itu, orang sering melihat dan mendengar tentang birokrasi publik yang tidak sopan, tidak ramah, diskriminatif, dan berbelit-belit, serta sistem pelayanan yang tidak transparan dan tidak memberikan kepastian tentang waktu dan biaya. Menurut Dwiyanto dan Wibawa (2006), kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik menyebabkan kondisi ini terjadi.

Menurut Mardiasmo yang dikutip oleh Oktarina et al. (2023:3065), menyebutkan bahwa transparansi merupakan prinsip yang memastikan setiap orang memiliki akses yang mudah terhadap keterbukaan akan informasi publik. Transparansi memiliki dua dimensi, yaitu informatif dan keterbukaan. Yang pertama menunjukkan bahwa pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan informasi yang diperlukan, termasuk informasi keuangan, yang akan digunakan oleh pihak yang berkepentingan dalam pengambilan keputusan ekonomi, sosial, dan politik. Dengan demikian transparansi berarti bahwa pemerintah terbuka untuk memberikan informasi kepada orang-orang yang membutuhkannya tentang bagaimana mengelola sumber daya publik.

Untuk mewujudkan akuntabilitas yang konsisten, pemerintah menggunakan prinsip transparansi atau keterbukaan sebagai salah satu cara untuk mewujudkan pertanggungjawaban pemerintah terhadap pelayanan publik (Afifah & Fitria, 2022). Transparansi sangat penting untuk penyelenggaraan pelayanan karena transparansi dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dengan mudah dan

tersedia dengan cukup. Ada hubungan antara transparansi dan akuntabilitas. Keterbukaan yang memungkinkan masyarakat untuk mengetahui dan mendapatkan akses ke informasi seluas-luasnya dikenal sebagai transparansi (Marlinda et al., 2024:537). Transparansi dapat memastikan bahwa setiap orang memiliki akses atau kebebasan untuk mendapatkan informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, termasuk informasi tentang kebijakan dan prosedur yang digunakan untuk membuat undang-undang, serta hasil dari proses tersebut. Transparansi menunjuk pada kebebasan untuk memperoleh informasi; tuntutan publik untuk bersifat transparan harus diterima dengan baik. Dengan melakukannya, publik akan memperoleh informasi yang benar dan akurat, sehingga mereka dapat menggunakannya (Mahmudi, 2019:3).

Akuntabilitas pelayanan publik adalah kemampuan Samsat dalam melayani wajib pajak untuk memenuhi segala kebutuhan secara transparan dan terbuka. Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan penyelenggaraan pelayanan publik dapat dipertanggung jawabkan, (Sasongko, 2008). Ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya yaitu, sebagai berikut: (1) *public service function* (fungsi pelayanan masyarakat), (2) *development function* (fungsi pembangunan), dan (3) *protection function* (fungsi perlindungan). Akuntabilitas dapat digunakan sebagai alat untuk mengukur kinerja aparatur sehingga dapat mengetahui kekuatan dan kelemahannya (Indradi, 2017). Prinsip akuntabilitas merupakan prinsip laporan yang menyajikan setiap kegiatan penyelenggaraan dan dapat dipertanggungjawabkan secara adil kepada pihak yang menghendaki hasil tersebut. Transparansi berfungsi sebagai pemberi informasi

keuangan yang jujur terhadap masyarakat berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat berhak mengetahui atas pertanggungjawaban dan sebagai akses informasi untuk mempermudah masyarakat dalam menjangkau kebijakan, dan prinsip *check and balance* serta bersifat terbuka yang dapat mudah diakses oleh para pengguna yang membutuhkan.

Akuntabilitas pelayanan publik adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kemampuannya wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor (Cahyadi dan Jati, 2016). Fakta bahwa individu yang tidak bertanggung jawab melakukan pungutan liar, atau pungutan, menunjukkan betapa tidak akuntabelnya pelayanan publik. Selain akuntabilitas pelayanan publik, ada faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Salah satunya adalah kesadaran wajib pajak tentang kendaraan yang menunggak pajak, yang disebabkan oleh rendahnya kesadaran masyarakat akan kewajiban mereka untuk membayar pajak. Kurang pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan meningkatkan partisipasi wajib pajak, baik itu masyarakat maupun pemerintah. Karena fungsi pajak adalah untuk memaksa individu untuk memenuhi aturan yang telah ditetapkan (Adawiyah, dkk, 2023:2313), sanksi pajak merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Seorang wajib pajak dikenakan sanksi pajak jika mereka terlambat atau melanggar. Sanksi pajak terdiri dari dua kategori: sanksi administrasi dan pidana, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya. Sanksi perpajakan berfungsi sebagai jaminan bahwa peraturan perundang-undangan mengenai pajak akan dipatuhi. Dengan kata lain, sanksi perpajakan membantu wajib pajak menghindari melanggar peraturan perpajakan (Juwita &

Wasif, 2020). Sanksi pajak dimaksudkan untuk mencegah Wajib Pajak (WP) melanggar peraturan dan standar perpajakan, menurut Mardiasmo (2016:62). Wajib pajak akan berusaha menghindari sanksi perpajakan agar tidak berlaku curang. Akan ada peningkatan kepatuhan wajib pajak karena ketakutan mereka terhadap sanksi perpajakan ini.

Dengan demikian, wajib pajak berusaha untuk menghindari perpajakan dengan membayar dan melaporkan pajak tepat waktu. didasarkan pada UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang didukung oleh Peraturan Ombudsman RI Nomor 22 tahun 2016 tentang penelitian kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik. Sementara itu, gejala masalah yang diidentifikasi oleh peneliti mengenai masalah pelayanan publik di Kantor Samsat Kota Semarang II ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Gejala Permasalahan Kepatuhan Wajib Pajak (WP)
Kendaraan Bermotor

No.	Deskripsi	Keterangan
1	Keterbukaan penyelenggaraan pelayanan	Kurang jelasnya informasi terkait waktu dan biaya yang dibutuhkan dalam proses pelayanan publik
2	Akuntabilitas layanan	1. Laporan yang disajikan setiap kegiatan penyelenggaraan belum optimal dipertanggung jawabkan secara adil kepada pihak publik 2. Belum optimalnya kinerja aparatur dalam pelayanan
3	Sanksi pajak	Wajib Pajak (WP) belum sepenuhnya mematuhi peraturan perpajakan
4	Kepatuhan	Banyak orang tidak tahu bahwa membayar pajak kendaraan adalah kewajiban.
5	Mekanisme dan Prosedur	Kurangnya sarana dan prasarana pelayanan

Sumber: hasil penelitian 2024

Berdasarkan beberapa gejala masalah yang ditemukan, penelitian ini berfokus pada masalah transparansi dan akuntabilitas yang berkaitan dengan sanksi pajak dan kepatuhan wajib pajak sebagai bentuk tanggung jawab seorang petugas pelayanan atas tugas pokok fungsinya. Salah satu cara untuk mengatasi masalah ini adalah dengan memperbaiki pengelolaan transparansi, akuntabilitas pelayanan publik, dan sanksi pajak yang terhambat. Usaha untuk menyusun rencana jangka panjang agar organisasi ini dapat mencapai tujuan yang diinginkan sesuai dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik termasuk melihat bagaimana transparansi, akuntabilitas, dan sanksi pajak dikelola untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan. Menurut Anggara (2012), dua konsep yang membentuk pemerintahan yang baik adalah akuntabilitas dan transparansi. Akuntabilitas berarti bahwa aparaturnya pemerintah harus bertanggung jawab atas semua kebijakan dan tindakan yang mereka lakukan, dan transparansi berarti bahwa pemerintahan yang baik akan menjadi transparan terhadap rakyatnya, baik di tingkat pusat maupun daerah. Kiranya hal inilah yang membuat penulis tertarik untuk mengupas sejauh mana kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kota Semarang II, dapat dipengaruhi oleh transparansi, akuntabilitas dan sanksi pajak sehingga dapat menghasilkan kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor, dan dapat mencapai hasil yang cukup baik untuk mendukung bentuk tata kelola pemerintahan yang baik, untuk menuangkan tersebut penulis, dalam bentuk skripsi dengan judul: **“Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas Layanan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kota Semarang II”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan karakteristik permasalahan yang telah dikemukakan di atas maka pokok permasalahan dapat dirumuskan pada Kantor Samsat Kota Semarang II adalah sebagai berikut:

1. Apakah transparansi berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah akuntabilitas layanan berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
3. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian ini adalah:

Berdasarkan permasalahan penelitian sebagaimana telah dikemukakan terdahulu, maka tujuan penelitian pada Kantor Pelayanan Samsat Semarang II ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh transparansi terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Pengaruh akuntabilitas layanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

1.3.2 Kegunaan Penelitian ini adalah:

a. Bagi Dunia Akademik

Diharapkan hasil penelitian ini dapat:

- 1) Memberikan wawasan dan pengetahuan bagi peneliti dalam menuangkan buah pikiran dan bentuk skripsi;
- 2) Sebagai bahan informasi bagi peneliti lain yang bermaksud mengadakan penelitian lebih lanjut tentang pengaruh transparansi, akuntabilitas layanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor;
- 3) Menambah perbendaharaan karya ilmiah bagi lembaga pendidikan khususnya Universitas Diponegoro Semarang.
- 4) Menambah referensi hasil penelitian yang dapat dijadikan sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

b. Bagi Dunia Praktis

Diharapkan penelitian ini bermanfaat bagi pimpinan Kantor Pelayanan Satu Atap Samsat II Semarang, dalam menyelenggarakan fungsi transparansi, akuntabilitas dan sanksi pajak dalam kaitannya dengan upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk menguraikan keseluruhan hasil dari penelitian ini, maka peneliti membuat sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini dapat diuraikan mengenai latar belakang mengenai pengaruh transparansi, akuntabilitas layanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kota Semarang II, rumusan masalah, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian secara praktek dan teori.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka berisi landasan teori yakni penjelasan tentang konsep dan prinsip dasar yang diperlukan yaitu: kerangka pemikiran dan hipotesis untuk memecahkan masalah yang berkaitan dengan masing-masing variabel yang diteliti, penelitian terdahulu yang ada kaitan dengan tema penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Metode penelitian mendeskripsikan definisi operasional variabel akan dalam penelitian digunakan dalam menganalisis topik penelitian, model konseptual penelitian; variabel penelitian; operasionalisasi variabel; hubungan antar variabel dan hipotesis, populasi dan sample, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Mendeskripsikan obyek penelitian, analisis data menjelaskan hasil olahan data yang digunakan, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji hipotesis; dan pembahasan interpretasi hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini merupakan bab yang memuat kesimpulan, keterbatasan dan saran
Bagian akhir terdiri dari Daftar Pustaka dan Lampiran.