

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang harus diketahui oleh pemerintah daerah dan menjadi tulang punggung penggerak roda pembangunan yang dominan. Pemerintah dalam mengelola negaranya membutuhkan suatu pemasukan agar Negara tersebut dapat mengalami kemajuan ataupun negara tersebut dapat membuat masyarakatnya mempunyai kehidupan yang layak dan kesejahteraannya terjamin (Putri dan Septriana, 2020). Pemerintah harus terus menerus memberikan pemahaman perpajakan dan pelayanan yang baik agar wajib pajak tetap melakukan pembayaran pajak sebagai kewajiban yang harus dipatuhi oleh wajib pajak selaku warga Negara. Wajib pajak adalah pelaku ekonomi usaha yang memiliki penghasilan tertentu (Indrawan dan Binekas, 2018). Kepatuhan wajib pajak adalah faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak dan menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *Self Assessment* dimana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya (Satria, 2017).

Kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya sangat dibutuhkan kesadaran oleh diri seorang wajib pajak itu sendiri, atas pentingnya pembayaran pajak sebagai kewajiban kepada Negara untuk membantu membiayai pengeluaran rutin Negara. Kesadaran wajib pajak

adalah kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Anam, et al, 2018). Selain itu juga pemerintah harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dalam melayani setiap pembayaran pajak yang dilakukan oleh wajib pajak, agar wajib pajak merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan pemerintah, sehingga masyarakat tetap termotivasi dengan lingkungan yang ada. Pelayanan adalah cara melayani, membantu, mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang (Mardiasmo, 2018).

Pembangunan nasional pada dasarnya diselenggarakan oleh masyarakat bersama dengan pemerintah. Dalam pembangunan nasional perlu pembiayaan pembangunan baik dalam negeri maupun luar negeri. Penerimaan dari dalam negeri harus terus ditingkatkan dan digali untuk membantu dalam melaksanakan pembangunan nasional.

Pemerintah saat ini terus meningkatkan upaya untuk menggali penerimaan dalam negeri dari sektor pajak karena sektor pajak merupakan penerimaan yang sangat potensial untuk terus digali, dimana hasil dari penerimaan pajak dalam negeri merupakan sumber pendanaan pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran dan untuk mengatasi masalah sosial. Melihat hal tersebut dibutuhkan penerimaan pajak yang cukup besar untuk pendanaan dalam melaksanakan tanggung jawab negara. Semakin besar penerimaan pajak yang diterima maka semakin besar pendapatan yang didapat oleh suatu negara.

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan didalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut Self Assessment system dimana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya. Kepatuhan wajib pajak bagi UMKM dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan pajak. Pelayanan pajak yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramahan tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut. Para wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajaknya.

Sampai saat ini masih banyak masyarakat Indonesia yang menganggap bahwa penarikan pajak oleh pemerintah membebani masyarakat dan kekhawatiran akan penyalahgunaan uang pajak seringkali menjadi pemikiran masyarakat. Wajib pajak yang memiliki kesadaran yang rendah akan cenderung untuk tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya atau melanggar peraturan perpajakan yang berlaku.

Di Indonesia sistem pemungutan pajak telah mengalami perubahan dari *official assessment system* menjadi *self assessment system* sejak reformasi

perpajakan pada tahun 1983. *Self assessment system* menuntut adanya peran serta aktif dari masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakan (Waluyo, 2008: 64). Kesadaran dan kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak merupakan faktor terpenting dari pelaksanaan sistem tersebut (Supadmi, 2009: 73). Menurut (Sumarsan, 2011: 6) “*System self assessment* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar, fiskus hanya mengawasi”. Supadmi (2009: 74) berpendapat bahwa “dianutnya *system self assessment* membawa misi dan konsekuensi perubahan sikap (kesadaran) warga masyarakat untuk membayar pajak secara sukarela (*Voluntary Compliance*)”.

Secara umum kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi oleh wajib pajak berdasarkan *system self assessment* adalah : 1. Mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) 2. Membayar dan melaporkan pajak penghasilan dan pajak lainnya. Salah satu kewajiban wajib pajak adalah mendaftar diri untuk memperoleh NPWP. Kepemilikan NPWP merupakan suatu kewajiban bagi setiap wajib pajak apabila telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Selain karena kewajiban, kepemilikan NPWP juga dilatarbelakangi oleh berbagai fungsi NPWP sebagai identitas wajib pajak tersebut. Priantara (2011: 87) berpendapat bahwa kebutuhan memiliki NPWP bagi wajib pajak dapat diartikan sebagai suatu kondisi di

mana wajib pajak tersebut sangat memerlukan NPWP. Faktor kebutuhan tersebut berkaitan dengan fungsi dari memiliki NPWP. Dengan semakin banyaknya orang yang memiliki NPWP di Indonesia diharapkan lebih sadar untuk melaksanakan kewajiban pajaknya.

Dalam melakukan pembayaran pajak wajib pajak harus patuh sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku di Indonesia, dan kewajiban Dirjen Pajak yang diatur dalam Undang- Undang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (UU KUP). Pengertian kepatuhan wajib pajak, menurut Santoso (2008: 43) kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai peraturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan hukum maupun administrasi. Namun saat ini masih dikatakan bahwa kepatuhan wajib pajak di Indonesia dinilai masih rendah.

Menurut Jatmiko (2006: 85) “kesadaran merupakan suatu keadaan mengerti atau mengetahui”. Dalam hal ini pengertian Kesadaran Wajib Pajak adalah suatu keadaan di mana wajib pajak mengerti atau mengetahui hak dan kewajiban perpajakannya. Kesadaran Wajib Pajak atas besarnya peranan yang diemban sektor perpajakan sebagai sumber pembiayaan negara sangat diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Jika tingkat Kesadaran Wajib Pajak orang pribadi tinggi maka target yang ditetapkan akan terpenuhi dan pendapatan negara dari sektor pajak akan meningkat.

Selain Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Petugas Pajak juga mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Menurut Santoso (2008: 55) “Pelayanan Petugas Pajak merupakan upaya bagaimana cara fiskus atau petugas pajak melayani kepada konsumen/pengguna jasa, sehingga dengan pelayanan yang diberikan akan dapat menumbuhkan rasa kepercayaan, konsumen merasa mendapat perhatian serta dipuaskan kebutuhannya.” Apabila Pelayanan Petugas Pajak baik maka wajib pajak akan merasa dimudahkan dalam proses pelaksanaan pembayaran pajak. Dari hal tersebut maka dapat diketahui bahwa Pelayanan Petugas Pajak juga mempengaruhi wajib pajak dalam Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam pembayaran pajak. Pelayanan Petugas Pajak yang baik akan membawa dampak yang baik pula bagi terlaksananya pembayaran perpajakan di Indonesia. Namun saat ini masih ditemukan adanya Pelayanan Petugas Pajak yang masih kurang maksimal atau buruk. Direktorat Jenderal Pajak (Ditjen) Pajak mengembangkan, Pusat Pengaduan Pajak (*Tax Compliance Centre*) untuk meningkatkan partisipasi masyarakat melakukan pengawasan terhadap Ditjen Pajak dalam melaksanakan tugas dan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut UU Pajak Penghasilan (UU PPh) tahun 2008 dan Undang-Undang (UU) No. 20 tahun 2008 tentang UMKM dijelaskan bahwa “usaha mikro adalah usaha dengan aset maksimal Rp50 juta dan omzet per tahun mencapai Rp300 juta. Untuk usaha kecil adalah usaha yang memiliki aset antara Rp50 juta – Rp500 juta dan omzet per tahunnya mencapai Rp300 juta – Rp2,5 miliar. Untuk usaha menengah adalah usaha yang memiliki aset

antara Rp500 juta – Rp10 miliar dan omzet per tahun mencapai Rp2,5 miliar – Rp50 miliar.”

Tabel 1.1

Data Perkembangan UMKM Tahun 2018-2020

No	Sektor Usaha	Tahun		
		2018	2019	2020
1	Sektor Jasa	205	101	215
2	Sektor Kuliner	117	85	200
3	Sektor Perdagangan	276	105	213
4	Sektor Perikanan	119	78	134
5	Sektor Pertanian	107	65	102
6	Sektor Transportasi	110	89	125
7	Sektor Perkebunan	78	25	108
Jumlah		1.012	548	1.097

Sumber : Dinas Koperasi Usaha Mikro Kecil dan Menengah Kota

Kupang.

Dari tabel diatas dapat kita lihat UMKM di Kota Kupang terbagi menjadi 7 sektor yaitu, sektor jasa, sektor kuliner, sektor perdagangan, sektor perikanan, sektor pertanian, sektor transportasi, dan sektor perkebunan. Ditahun 2018 UMKM dari ke 7 sektor berjumlah 1.012 pelaku usaha. Ditahun 2019 mengalami penurunan menjadi 548 pelaku usaha dari ke 7 sektor usaha tersebut, hal ini dikarenakan muncul wabah pandemi covid-19 dan sistim lockdown yang berlaku di Kota Kupang yang menyebabkan pelaku

usaha tidak dapat mempertahankan usahanya karena penurunan omzet pendapatan UMKM yang menurun. Ditahun 2020, UMKM yang terbagi dalam 7 sektor usaha ini mengalami peningkatan menjadi 1.097 pelaku usaha.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu yang menguji tentang Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, penelitian ini merupakan implikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Putra, Kusuma, dan Dewi (2019) dan Farah Alifa Riadita (2019). Adapun perbedaan penelitian dengan penelitian sebelumnya yaitu:

Pada penelitian Putra, Kusuma, dan Dewi (2019). dengan judul “Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan secara simultan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”, memakai analisis data regresi liner berganda dengan alat uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji residual, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, sedangkan dalam penelitian ini memakai analisis data regresi linear berganda dengan alat uji validitas data, uji reliabel, dan uji regresi berganda. Hasil penelitian Putra, Kusuma, dan Dewi (2019). menunjukkan bahwa: (1) pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut membuktikan bahwa apabila wajib pajak mengetahui fungsi pajak sebagai pembiayaan Negara maka wajib pajak tersebut akan memiliki tingkat kepatuhan yang tinggi pula untuk melaporkan dan membayar kewajiban perpajakannya. (2) Secara parsial pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh fiskus maka wajib pajak akan merasa senang dan nyaman untuk terus melaporkan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku, sehingga akan meningkatkan kepatuhan yang tinggi pada diri wajib pajak. Ini mengartikan bahwa pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus merupakan faktor yang dapat menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak untuk melaporkan dan membayar kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perpajakan.

Menurut Sista (2019) dari hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas layanan digunakan untuk mengkoordinasi dengan industri jasa dalam era bisnis berfokus pada kualitas dan dikenal di era kualitas (Peeler, 1996) dengan menggunakan alat ukur *Service Quality* (Parasuraman et al, 1985;1988). Kualitas pelayanan merupakan sebuah bentuk kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kualitas layanan telah mendukung tentang penggunaan ukuran kualitas layanan berbasis kinerja atas ukuran berbasis kesenjangan, melalui rekomendasi penghapusan item harapan *pada Service Quality* yang diterapkan dalam penelitian kualitas layanan. *Service Quality* memiliki 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan diantaranya yaitu keandalan, empati, daya tanggap, jaminan, berwujud.

Kualitas pelayanan dapat memenuhi kebutuhan atau harapan pelanggan sebagai penilaian seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan, maka dalam meningkatkan kepatuhan dalam

pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan adanya penyediaan berbagai tempat lokasi SAMSAT sehingga dapat memberikan sistem kualitas pelayanan publik dengan simple dan dapat dimengerti oleh wajib pajak dalam penggunaan model pengukuran SERVQUAL, sehingga kualitas pelayanan merupakan penilaian dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Menurut Fatmawati (2022) hasil penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak. Namun berbeda dengan penelitian Sarifah, dkk (2020) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan penjabaran latar belakang tersebut, maka peneliti ingin meneliti tentang **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM”**.

1.2 Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian mengenai latar belakang diatas maka penulis mencoba merumuskan masalah yang ada adalah “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM”.

1.3 Persoalan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi persoalan dalam penelitian ini:

- 1) Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kelurahan Oebobo?

- 2) Bagaimana pengaruh pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kelurahan Oebobo?

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

- Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kelurahan Oebobo.
- Untuk mengetahui pengaruh pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kelurahan Oebobo.

1.4.2 Manfaat Penelitian

- 1) Bagi Instansi

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan informasi, masukan, maupun pertimbangan bagi pihak-pihak yang berwenang sehubungan dengan pengaruh kesadaran wajib pajak dan pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menetapkan kebijakan untuk mengoptimalkan penerimaan Negara.

- 2) Manfaat Akademis

Secara akademis diharapkan penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan di Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang, khususnya bagi jalur

minat akuntansi pajak tentang Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.