

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Salah satu sumber penerimaan negara dari sektor dalam negeri untuk membiayai pengeluaran secara rutin maupun pembangunan adalah pajak. Apabila sumber penerimaan pajak negara mencukupi, maka Indonesia dapat mengurangi utang secara bertahap dan menjadi bangsa yang mandiri. Penerimaan negara dari sektor pajak memiliki peran yang sangat penting untuk kelangsungan sistem suatu negara khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan. Adapun menurut undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 yang sebagaimana telah beberapa kali diubah dan terakhir undang-undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009, tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan dalam pasal 1 yang berbunyi bahwa Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan sebagai keperluan negara untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pendapatan dari sektor pajak dalam negeri diantaranya di dapat dari Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), Cukai, dan pajak lainnya.

Di Indonesia sejak tahun 1983 sistem pemungutan pajak telah mengalami perubahan yang awalnya *official assessment system* menjadi *self assessment system*.

Self assessment system merupakan sistem yang memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Melalui kewajiban dalam membayar pajak warga negara telah memberikan bantuan yang merupakan kontribusi penerimaan yang sangat besar dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

Tryana A.M. (2013:100) berpendapat Penerimaan dan Pendapatan pajak negara akan meningkat jika kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak dalam membayar pajak tinggi. Menurut Trimurti dan Suhendro, (2016:549) upaya untuk mengoptimalkan penerimaan pajak yaitu dengan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan negara yang diharapkan dalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela. Siti Kurnia Rahayu (2010:138) menjelaskan ada dua jenis kepatuhan wajib pajak, pertama kepatuhan formal yang merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajibannya secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan, kedua kepatuhan material yang merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa undang-undang pajak kepatuhan material juga dapat meliputi undang-undang kepatuhan formal.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 74/PMK.03/2012, bahwa kriteria wajib pajak yang tergolong patuh apabila tepat waktu dalam menyampaikan SPT, tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak

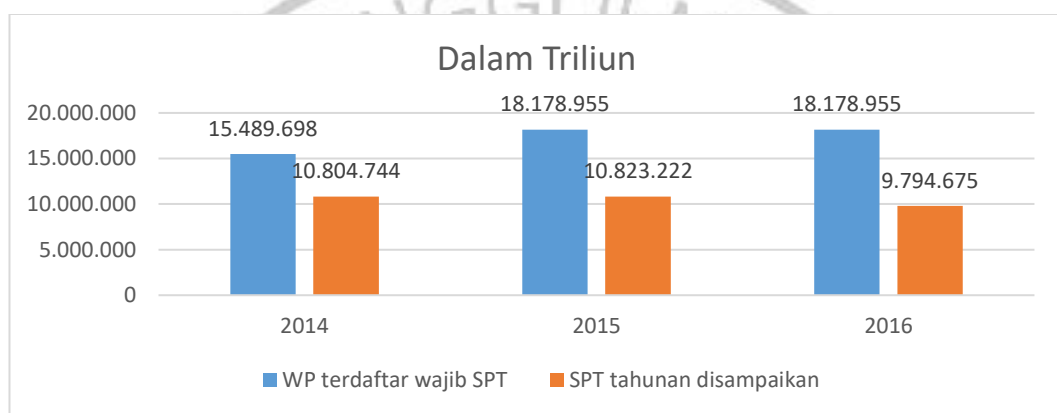
kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak, laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 tahun berturut-turut, dan tidak pernah dikenakan pidana karena telah melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 tahun terakhir.

Permasalahan yang umum terjadi tentang kepatuhan wajib pajak, beberapa wajib pajak memiliki tingkat kepatuhan yang buruk dengan tidak membuat dan melaporkan kegiatan usahanya secara priodik laporan bulanan, maupun tahunannya. Berdasarkan penelitian Ainil Huda (2015:2) Kebanyakan wajib pajak yang memiliki tingkat kepatuhan yang rendah dengan tidak melakukan pelaporan kegiatan usahanya adalah wajib pajak dari sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Dalam kebijakan pemerintah UMKM adalah usaha yang omzetnya tidak lebih dari 4,8 milyar dalam 1 tahun operasi. UMKM meliputi usaha dagang dan jasa seperti toko klontong, pakaian, elektronik, bengkel, penjahit, rumah makan, salon, dan usaha lainnya. Menurut kepala KPP Pratama Magelang Wiratmoko, ada banyak kendala yang dihadapi untuk mendorong kepatuhan membayar pajak para pelaku UMKM. Kendala utama yang sering dihadapi adalah kesadaran mereka sendiri untuk menunaikan kewajiban tersebut (kompas.com).

Wajib pajak UMKM memiliki tingkat kepatuhan pajak yang rendah disebabkan UMKM cenderung tidak memiliki pencatatan transaksi yang rapi dan terorganisir dengan baik. UMKM melakukan pencatatan dalam buku sederhana berdasarkan ingatan saja, sehingga memiliki resiko kesalahan perhitungan. Pemilik

UMKM beranggapan karena modal yang kecil tidak dibutuhkannya pencatatan transaksi yang sangat rapi dan terorganisir. Hal tersebut yang mempengaruhi wajib pajak UMKM untuk tidak melakukan pelaporan atas kewajiban pajaknya padahal UMKM wajib mengisi SPT Tahunan Form 1770.

GAMBAR 1.1
RASIO KEPATUHAN PENYAMPAIAN SPT TAHUNAN 2014-2016



Sumber : Direktorat Jendral Pajak

Pada gambar 1.2 dari gambar diatas diketahui pelaporan SPT tahunan yang tidak mencapai target mencerminkan tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih rendah dan cenderung menunjukkan tren menurun dalam 3 tahun terakhir. Oleh karena masalah semacam ini perlunya kesadaran dari wajib pajak dan peran pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang saat ini masih terbilang rendah.

Kepala Kanwil DJP Jawa Timur II, Neilmaldrin Noor menyampaikan tahun 2017 wilayah kerja KPP Pratama Bangkalan tingkat kepatuhan wajib pajak masih perlu di tingkatkan, target penerimaan pajak pada tahun 2017 sebesar Rp. 450

Miliar, sementara realisasi penerimaan pajak dari yang sudah di targetkan hanya sebesar 65% atau sebesar Rp. 292,5 Miliar (rri.co.id).

Penelitian tentang kepatuhan wajib pajak sudah sering dilakukan. Beberapa penelitian menggunakan kerangka model Theory of Planned Behavior (TPB) yang dikembangkan oleh Icek Ajzen (1988) untuk menjelaskan perilaku kepatuhan pajak wajib pajak orang pribadi. Model TPB yang digunakan dalam penelitian memberikan penjelasan yang signifikan, bahwa perilaku tidak patuh wajib pajak sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor.

Menurut Ainil Huda (2015) secara umum kepatuhan pajak di definisikan sebagai suatu keadaan saat wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak terutang dengan benar dengan ketentuan yang berlaku, dan membayar pajak terutang tepat pada waktu. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan di Indonesia menganut sistem *self assessment* di mana prosesnya mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan kewajibannya.

Kepatuhan wajib pajak memiliki indikator bahwa wajib pajak memiliki kewajiban perpajakan, mengetahui tata cara pembayaran, dan mengerti peraturan perpajakan. Indikator wajib pajak memiliki kewajiban diungkapkan dengan pertanyaan tepat waktu menyampaikan SPT (Surat Pemberitahuan) dalam 3 tahun terakhir, dan mengisi SPT (Surat Pemberitahuan) dengan benar, lengkap, jelas, dan

ditandatangani. Indikator mengetahui tata cara pembayaran menghitung pajak terutang dengan benar, tepat waktu membayar pajak, dan tidak mempunyai tunggakan pajak. Indikator mengerti peraturan perpajakan dinyatakan dengan pertanyaan menyelenggarakan pembukuan/pencatatan sesuai dengan ketentuan perpajakan, dan tidak pernah dijatuhi hukuman pidana di bidang perpajakan dalam 5 tahun terakhir.

Esti Rizqiana (2017) berpendapat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor dari wajib pajak sendiri dan juga peranan pemerintah. Faktor dari wajib pajak sendiri seperti kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang tata cara perpajakan yang berlaku saat ini. Faktor peranan pemerintah seperti pelayanan fiskus yang baik dapat memotivasi wajib pajak untuk membayar kewajiban perpajakannya, dan sanksi pajak yang berlaku juga memberikan dorongan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan.

Kesadaran perpajakan menurut Nedi (2016) adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela dan menaati ketentuan pajak. Apabila kesadaran perpajakan ini tinggi maka akan muncul motivasi untuk membayar pajak, maka kemauan untuk membayar pajak akan tinggi dan pendapatan dari pajak akan meningkat. Tentunya kesadaran perpajakan ini penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dimana wajib pajak tahu dan mengerti untuk apa membayar pajak, digunakan untuk apa pajak yang telah dibayar dan apa yang wajib pajak dapat setelah membayar pajak. Dalam

hal ini kondisi sosial, budaya, dan ekonomi mencerminkan dan membentuk kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Hal ini sejalan dengan hasil dari penelitian terdahulu yang dilakukan Lidya Puspitasari (2015:13) bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan bertolak belakang dengan penelitian oleh Rizki Alfiana (2018:8) yang menyatakan bahwa kesadaran perpajakan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran perpajakan memiliki indikator kemauan wajib pajak untuk membayar pajak, kedisiplinan wajib pajak, dan hasil yang diperoleh wajib pajak. Kemauan wajib pajak untuk membayar di nyatakan dengan pertanyaan kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan, dan kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-Undang dan dapat dipaksakan. Kedisiplinan wajib pajak di ungkapkan dengan pertanyaan kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara, dan kesadaran bahwa membayar pajak tidak sesuai dengan yang seharusnya dibayar akan merugikan negara. Hasil yang diperoleh wajib pajak dinyatakan dengan pertanyaan kesadaran bahwa pemungutan pajak sesungguhnya juga dirasakan manfaatnya tetapi tidak secara langsung dinikmati oleh wajib pajak, dan kesadaran bahwa membayar pajak akan terbentuk rencana untuk kemajuan kesejahteraan rakyat.

Pengetahuan dan pemahaman perpajakan menurut Resmi (2009) menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan

tersebut untuk membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman perpajakan seperti wajib pajak mengerti tentang kebijakan dan ketentuan perpajakan yang berlaku saat ini sehingga wajib pajak akan patuh untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi tingkat pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak sehingga semakin kecil kemungkinan wajib pajak untuk melanggar (Ristiana 2014:7). Faktor ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suyanto dan Diana (2015:25) yang menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Ristiana Oktaviani (2014:17) bahwa pengetahuan dan pemahaman perpajakan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan dan pemahaman wajib pajak memiliki indikator kewajiban wajib pajak, sistem perpajakan, dan informasi tentang perpajakan. Indikator kewajiban wajib pajak diungkapkan dengan pertanyaan kepemilikan NPWP bagi setiap WP yang berpenghasilan, dan mengetahui dan memahami mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak. Sistem perpajakan dinyatakan dengan pertanyaan mengetahui dan memahami mengenai sanksi perpajakan, mengetahui dan memahami mengenai PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak), PKP (Penghasilan Kena Pajak), dan tarif pajak. Informasi tentang wajib pajak diungkapkan dengan pertanyaan mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP, mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui pelatihan perpajakan.

Menurut Lidya (2015) kualitas pelayanan fiskus yaitu kegiatan pelayanan yang diberikan oleh kantor pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam melaksanakan pembayaran pajak yang bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhannya. Jadi pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Viega, 2017:749). Apabila pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pajak sangat baik akan secara langsung berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya. Hasil ini sejalan dengan penelitian Josephine dan Retnaningtyas (2013:10) kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizki Alfiana (2018:8) menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan fiskus dalam penelitian ini memiliki indikator pelayanan yang dilakukan, sosialisasi terhadap wajib pajak, kesiapan dalam melayani wajib pajak. Pelayanan yang dilakukan dinyatakan dengan pertanyaan fiskus/aparat telah memberikan pelayanan pajak dengan baik, dan fiskus/aparat pajak memperlakukan wajib pajak dengan adil tanpa pandang bulu. Sosialisasi di ungkapkan dengan pertanyaan wajib pajak merasa bahwa penyuluhan yang dilakukan oleh fiskus/aparat pajak dapat membantu pemahaman mengenai hak dan kewajiban selaku wajib pajak. kesiapan dalam melayani wajib pajak dinyatakan dengan pertanyaan fiskus/aparat pajak senantiasa memperhatikan keberatan wajib pajak

atas pajak yang dikenakan, dan fiskus/aparat pajak berpenampilan rapi dan profesional.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan sanksi perpajakan muncul apabila adanya suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan atau undang-undang perpajakan (Nedi Hendri 2016:3). Mardiasmo (2006) sanksi pajak terdiri dari dua jenis yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara berdasarkan undang-undang perpajakan, khususnya berupa bunga dan kenaikan/tambahan jumlah pembayaran. Pengenaan sanksi administrasi bergantung jenis pelanggaran yang dilakukan seperti wajib pajak terlambat atau tidak memberikan laporan bulanan akan dikenakan sanksi berupa denda, wajib pajak yang sudah memberikan laporan bulanan tetapi wajib pajak tidak atau kurang dalam membayar akan dikenakan sanksi bunga, dan wajib pajak yang tidak atau kurang membayar dan tidak memberikan laporan bulanan akan dikenakan sanksi kenaikan/tambahan jumlah pembayaran.

Selain sanksi administrasi tersebut wajib pajak yang juga akan terkena sanksi pidana. berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 pasal 39 sanksi pidana merupakan sanksi yang berakibat pada hukuman badan seperti hukuman penjara atau kurungan. Pengenaan sanksi pidana dibedakan menurut pelanggaran yang telah dilakukan seperti denda pidana dikenakan apabila wajib pajak telah melakukan pelanggaran norma, pidana kurungan yang berupa perampasan kebebasan dari wajib pajak yang telah melakukan pelanggaran

peraturan perpajakan, dan pidana penjara hampir sama dengan pidana kurungan tetapi yang membedakannya adalah jangka waktunya dimana pada pidana penjara hukuman yang dijalani bisa bertahun-tahun bahkan sampai seumur hidup. Tentunya dengan adanya sanksi pajak ini akan menimbulkan rasa takut dan efek jera terhadap wajib pajak yang telah lalai dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga akan meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak. Hal ini didukung dengan penelitian Nedi Hendri (2016:10) bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, dan berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan Suyanto dan Diana Salim (2015:25) bahwa sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Sanksi perpajakan memiliki indikator pengenaan sanksi tegas, perhitungan sanksi telah diatur. Indikator pengenaan sanksi tegas diungkapkan dengan pertanyaan wajib pajak merasa bahwa sudah sepantasnya keterlambatan membayar pajak tidak diampunin dan harus dikenakan sanksi, pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana mendidik wajib pajak, dan sanksi pajak harus dikenakan kepada pelangganya tanpa toleransi. Indikator perhitungan sanksi telah diatur dinyatakan dengan pertanyaan perhitungan sanksi bunga terhadap wajib pajak yang lalai membayar pajak dilakukan oleh wajib pajak yang bersangkutan, dan pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan.

Dari beberapa penelitian sebelumnya yang terlihat memiliki hasil berbeda dalam menganalisis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kembali mengenai

“pengaruh kesadaran perpajakan, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak”. (studi kasus pada UMKM di kabupaten Bangkalan)

1.2 Rumusan Masalah

Penelitian ini akan menguji pengaruh kualitas pelayanan fiskus, kesadaran perpajakan, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Apakah kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM?
2. Apakah pengetahuan dan pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM?
3. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM?
4. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap wajib pajak UMKM?

1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
2. Menganalisis pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

3. Menganalisis pengaruh pengetahuan dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
4. Menganalisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut, adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai wawasan referensi dan pengetahuan mengenai hal kepatuhan atas wajib pajak, serta diperoleh manfaat dari pengalaman penelitian.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi untuk penelitian lebih lanjut khususnya pada pembahasan di bidang yang sama.
3. Pemerintah dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam penyusunan proposal ini dan untuk memperjelas maksud dan tujuan, maka akan dijabarkan dalam beberapa bab sebagai berikut:

Bab I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang penelitian terdahulu yang menjadi rujukan dan menjadi perbandingan dengan penelitian ini, landasan teori, kerangka penelitian, dan hipotesis penelitian.

Bab III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi penelitian, definisi operasional, dan pengukuran variabel, populasi, sampel, serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi gambaran subyektif penelitian, menyajikan analisis data, dan pembahasan setiap variabel yang berisi penjelasan hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi penjelasan kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian dan saran untuk peneliti selanjutnya.