

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pendapatan terbesar di Indonesia adalah pajak. Pajak merupakan sumber pendapatan negara yang salah satunya dana tersebut akan digunakan untuk melaksanakan pembangunan. Pajak adalah iuran dari rakyat yang akan diberikan kepada kas negara yang sudah diatur dalam undang-undang, yang mana tidak mendapatkan jasa timbal secara langsung dan digunakan untuk pengeluaran umum (Mardiasmo, 2016:1).

Besarnya penerimaan negara dari sektor perpajakan mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Hal ini dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

**Tabel 1.1**  
**PENERIMAAN PAJAK TAHUN 2015-2019**  
**(DALAM MILYARAN RUPIAH)**

Sumber Penerimaan	2015	2016	2017	2018	2019
Penerimaan Perpajakan	1.240.418	1.284.970	1.343.529	1.518.789	1.643.083
Pajak D.N	1.205.478	1.249.499	1.304.316	1.472.908	1.603.293
PPh	602.308	666.212	646.793	749.977	818.564
PPN	423.710	412.213	480.724	537.267	592.790
PBB	29.250	19.443	16.770	19.444	18.864
BPHTB	0,30	0,50	1,20	0	0
Cukai	144.641	143.525	153.288	159.588	165.760
Pajak Lain	5.568	8.104	6.738	6.629	7.314
Pajak P.I	34.939	35.470	39.213	45.881	39.790
Bea Masuk	31.212	32.472	35.066	39.116	37.500
Bea Keluar	3.727	2.998	4.147	6.765	2.290

Sumber : *Badan Pusat Statistik*

Pada tabel 1.1 terdapat informasi mengenai meningkatnya penerimaan perpajakan dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2019. Pada tahun 2016 penerimaan perpajakan mengalami peningkatan sebesar 1.284.970 (dalam milyaran rupiah) dari tahun 2015. Pada tahun 2017 penerimaan perpajakan mengalami peningkatan sebesar 1.343.529 (dalam milyaran rupiah) dari tahun 2016. Pada tahun 2018 penerimaan perpajakan mengalami peningkatan sebesar 1.518.789 (dalam milyaran rupiah) dari tahun 2017. Untuk tahun 2019 penerimaan perpajakan juga mengalami peningkatan sebesar 1.643.083 (dalam milyaran rupiah) dari tahun 2018. Dengan adanya peningkatan penerimaan perpajakan dari tahun ke tahun maka hal tersebut dapat diharapkan membantu perekonomian di Indonesia.

Berdasarkan tabel diatas juga dapat dilihat bahwa pajak penghasilan memberikan kontribusi terbesar bagi penerimaan pajak di Indonesia. Salah satu subjek pajak penghasilan adalah UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah). Menurut Rudjito, UMKM merupakan usaha perekonomian di Indonesia yang memiliki peranan penting, baik dari lapangan kerja yang ada ataupun dari banyaknya jumlah usahanya. Pertumbuhan penerimaan pajak dari sektor UMKM terus meningkat secara signifikan setiap tahunnya. Hal ini dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

**Tabel 1.2**  
**PERTUMBUHAN PENERIMAAN PAJAK DARI SEKTOR**  
**UMKM TAHUN 2013-2017**

Tahun	Jumlah WP	Total Penerimaan Pajak
2013	220.000	424.000.000.000
2014	532.000	2.200.000.000.000
2015	780.000	3.500.000.000.000
2016	1.450.000	4.300.000.000.000
2017	1.500.000	5.800.000.000.000

Sumber: *Majalahpajak.net*

Berdasarkan tabel 1.2, dapat dilihat jika pertumbuhan penerimaan pajak dari sektor UMKM dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2017 mengalami peningkatan yang signifikan secara terus menerus. Namun DJP Yon Arsal berpendapat bahwa basis pajak dapat ditargetkan menjadi dua kali lipat melalui penerapan tarif baru pajak final UMKM sebesar 0,5%. Peningkatan basis pajak dua kali lipat itu dilandasi oleh fakta masih banyaknya pengusaha UMKM yang belum patuh terhadap pajaknya. Sehingga saat ini hanya sekitar 2 juta pelaku UMKM yang rutin membayar pajak. Sedangkan, jumlah UMKM di Indonesia sekitar 60 juta. Maka dari itu pihaknya masih harus mengejar sisa yaitu 58 juta pelaku UMKM yang terdaftar sebagai wajib pajak untuk rutin dalam membayar pajaknya.

Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati berpendapat, bahwa kontribusi penerimaan pajak pada tahun 2018 dari sektor UMKM sekitar Rp 5,7 triliun. Dimana angka tersebut masih terbilang kecil jika dibandingkan dengan penerimaan perpajakan nasional sebesar Rp 1.500 triliun. Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati berharap terdapat kenaikan jumlah pembayaran pajak dari individu dan pelaku UMKM yang ikut berkontribusi.

Direktur Eksekutif *Center for Indonesia Taxation Analysis* (CITA) Yustibus Prastowo mengatakan bahwa pajak dapat menyebabkan UKM gulung tikar dikarenakan permasalahan pemilik yang tidak patuh terhadap pajak. Yustinus mengatakan, dulu banyak yang membangun bisnis namun bisnis yang dibangun malah runtuh hanya karena tidak membayar denda pajak sehingga aset yang dimiliki habis karena harus membayar denda tersebut. Hal tersebut yang membuat sektor UKM tersebut bangkrut. Ditjen Pajak dapat menelusuri kewajiban seseorang membayar pajaknya melalui rekening, jika ditemukan pendapatan yang banyak tetapi tidak diimbangi dengan beban pajak yang sesuai, maka hal tersebut dianggap sebagai masalah. Mau tak mau, sektor UKM tersebut harus membayar dendanya. Oleh karena itu, pentingnya bagi sektor UMKM untuk mengetahui dan memahami mengenai perpajakan, administrasi, cara memayarnya serta sanksi yang diberikan jika wajib pajak telat dalam membayar kewajiban pajaknya. (<https://ekonomi.kompas.com>)

Berdasarkan fenomena diatas, dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang selalu dihadapi oleh pemerintahan adalah tingkat kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Rahayu, 2010). Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai sikap taat dalam memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya yang sesuai dengan aturan perundang-undangan yang telah diberlakukan. Kepatuhan wajib pajak sendiri dapat disebabkan oleh dua faktor yakni faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang disebabkan oleh wajib pajak itu sendiri,

sedangkan faktor eksternal merupakan faktor yang disebabkan dari luar diri wajib pajak.

Pengetahuan perpajakan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pengetahuan perpajakan adalah wajib pajak yang telah memahami tentang perpajakan, seperti bagaimana cara melaporkan SPT, bagaimana cara membayar pajak, dan sanksi apa yang akan diberikan oleh petugas pajak jika terdapat wajib pajak yang terlambat dalam melaporkan pajaknya. Tidak semua wajib pajak mengerti dan memahami tentang perpajakan. Apabila seorang wajib pajak memiliki pengetahuan perpajakan yang tinggi dan luas maka wajib pajak tersebut akan cenderung berperilaku patuh . namun, sebaliknya apabila seorang wajib pajak memiliki pengetahuan perpajakan yang rendah maka wajib pajak akan cenderung tidak patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Terdapat penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nisa (2016) dan Hia (2019) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Wardani & Rumiyatun (2017) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan pajak adalah kualitas pelayanan pajak. Kualitas pelayanan pajak merupakan kegiatan pelayanan pajak yang diberikan oleh petugas pajak untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak dalam melaksanakan pembayaran pajaknya yang memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan wajib pajak dan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Apabila layanan yang diberikan oleh

petugas pajak sesuai dan memberikan rasa kepuasan tersendiri oleh wajib pajak maka hal tersebut dapat membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dan sebaliknya apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak tidak sesuai seperti petugas pajak yang tidak memiliki sopan santun, tidak memberikan informasi yang lengkap maka hal tersebut dapat membuat semakin rendahnya kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, kualitas pelayanan pajak mempunyai peranan yang penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Terdapat penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sucandra & Supadmi (2016) melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dan hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Bahri et al. (2018) melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dan hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Indonesia merupakan negara yang menerapkan *self assessment system* dimana wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, menyetor dan melaporkan pajaknya sendiri. Maka dari itu pentingnya wajib pajak untuk mengetahui sanksi di dalam perpajakan. Sanksi pajak akan diberikan kepada seorang wajib pajak yang tidak taat terhadap peraturan perpajakan. Dengan adanya sanksi, wajib pajak akan merasakan adanya tekanan sehingga wajib pajak akan patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Sanksi pajak dapat didefinisikan sebagai alat pencegah wajib pajak untuk tidak melanggar ketentuan perpajakan. Sanksi perpajakan dapat berupa denda atau bunga dan pidana. Terdapat penelitian

terdahulu yang dilakukan Hia (2019), Sari & Aris (2015) melakukan penelitian mengenai sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dan hasil dari penelitian ini adalah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Wardani & Rumiyatun (2017) melakukan penelitian mengenai sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dan hasil dari penelitian ini adalah sanksi pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak juga dapat dilihat dalam aspek psikologi. Terdapat hubungan antara petugas pajak dengan wajib pajak, yang mana suatu keberhasilan atau kegagalan di dalam kepatuhan pajak dapat dilihat dari bagaimana wajib pajak dan petugas pajak tersebut saling mempercayai dan mematuhi atau memenuhi komitmen (Feld & Frey, 2002). Menurut *Theory of Planned Behavior* (Ajzen, 1991), perilaku patuh atau tidak patuhnya wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, itu diakibatkan karena adanya suatu niat atau keinginan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Berdasarkan hal tersebut maka variabel moderasi yang digunakan adalah niat wajib pajak. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ajzen (1991), niat untuk berperilaku tidak patuh merupakan dasar utama dari perilaku individu tersebut untuk tidak patuh pada peraturan perpajakan. Dalam *theory of planned behavior* Ajzen (1991) menjelaskan bahwa niat dapat ditentukan oleh tiga faktor, yaitu *behavioral belief*, *normative belief* dan *control belief*. Dicriyani & Ketut (2016) melakukan penelitian mengenai niat memoderasi pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dan hasil dari penelitian ini adalah niat wajib pajak memperlemah pengaruh pengetahuan perpajakan pada

perilaku kepatuhan wajib pajak, niat wajib pajak memperkuat pengaruh kualitas pelayanan pajak pada perilaku kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan permasalahan dan fenomena yang telah dijelaskan dan terdapat perbedaan hasil penelitian terdahulu yang menyebabkan adanya ketidak konsistenan, maka penulis tertarik untuk membahas masalah tersebut dengan judul “ PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS LAYANAN PAJAK, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK USAHA MIKRO, KECIL DAN MENENGAH (UMKM) DI KOTA SURABAYA DENGAN NIAT SEBAGAI VARIABEL MODERASI “

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah pengetahuan perpajakan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Surabaya?
2. Apakah kualitas pelayanan pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Surabaya?
3. Apakah sanksi perpajakan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Surabaya?
4. Apakah niat mampu memoderasi pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Surabaya?
5. Apakah niat mampu memoderasi kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Surabaya?
6. Apakah niat mampu memoderasi sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Surabaya?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Surabaya
2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Surabaya
3. Menganalisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Surabaya
4. Menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap wajib pajak UMKM di Kota Surabaya yang dimoderasi oleh niat patuh
5. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Surabaya yang dimoderasi oleh niat patuh
6. Menganalisis sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Surabaya yang dimoderasi oleh niat patuh

### 1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
  - a. Memberikan manfaat sebagai referensi pengembangan ilmu pengetahuan yang terkait dengan topik penelitian ini.
  - b. Sebagai bahan pertimbangan untuk penyusunan penelitian yang selanjutnya.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi Peneliti

Bagi penulis penelitian ini bermanfaat untuk menerapkan dan mengimplementasikan ilmu yang sudah diberikan pada saat perkuliahan. Dan juga bermanfaat bagi penulis untuk menambah wawasan mengenai apa saja yang telah berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

b. Bagi UMKM

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran mengenai kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Surabaya.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah wawasan masyarakat terhadap pentingnya kepatuhan wajib pajak.

## 1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Dalam sistematika penulisan skripsi ini akan dibagi ke dalam beberapa bab, yang mana setiap bab akan berisi sub-sub bab yang dapat menjelaskan secara terperinci. Adapun sistematika penulisan proposal ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisikan uraian tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi mengenai tinjauan pustaka yang terdiri dari landasan teori, penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi mengenai metode penelitian yang terdiri dari pendekatan penelitian, variabel penelitian, penentuan sampel dan populasi, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis.

**BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

Bab ini berisi mengenai hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri dari analisis data dan pembahasan hasil dari penelitian yang telah dilakukan.

**BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan sebelumnya dan berisi keterbatasan dan saran-saran.

