

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan pemasukan yang penting bagi suatu Negara. Semakin banyak orang yang membayar pajak, maka pemasukan terhadap Negara juga akan semakin tinggi. Penghasilan Negara yang diperoleh dari pajak diperkirakan akan meningkat setiap tahunnya dan untuk hal itu pemerintah memerlukan usaha yang lebih (Sunaryo et al., 2020). Kepatuhan pajak merupakan persoalan yang sudah biasa sejak dulu ada di perpajakan. Rasio kepatuhan wajib pajak di Indonesia dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya dari tahun ke tahun masih menunjukkan persentase yang tidak mengalami peningkatan secara berarti. Kepatuhan wajib pajak di Indonesia dilihat dari berbagai data indikator kepatuhan pajak menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak masih tergolong rendah (Prajogo & Widuri, 2013).

Sejak tahun 1984 telah terjadi pembaharuan *system* pemungutan pajak dimana yang sebelumnya menggunakan *Official Assessment System* berubah menjadi *Self Assessment System*. Keberhasilan ini sangat ditentukan oleh kepatuhan wajib pajak. Disisi lain kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih sangat rendah, terutama kepatuhan wajib pajak sektor UKM (Oktaviani & Adellina, 2016). Administrasi perpajakan dalam *Self Assessment System*, berperan aktif melaksanakan tugas-tugas pembinaan, pengawasan dan penerapan sanksi terhadap penundaan kewajiban perpajakan berdasarkan ketentuan yang digariskan dalam peraturan perpajakan.

Fungsi pengawasan memegang peranan penting dalam *self assessment system*, karena tanpa pengawasan dalam kondisi tingkat kepatuhan Wajib Pajak masih rendah, mengakibatkan sistem tersebut tidak akan berjalan dengan baik, sehingga Wajib Pajak pun akan melaksanakan kewajiban pajaknya dengan tidak baik dan pada akhirnya penerimaan dari sektor pajak tidak akan tercapai. Berlakunya *self assessment system* di Indonesia menunjang besarnya peranan wajib pajak dalam menentukan besarnya penerimaan Negara dari sektor pajak yang didukung oleh kepatuhan pajak (*tax compliance*). Berdasarkan hal tersebut kepatuhan wajib pajak merupakan pelaksanaan atas kewajiban untuk menyetor dan melaporkan pajak yang terutang sesuai dengan peraturan perpajakan. Kepatuhan yang diharapkan dengan *self assessment system* adalah kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*). Upaya untuk meningkatkan kepatuhan sukarela dari Wajib Pajak, diperlukan keadilan dan keterbukaan dalam menerapkan peraturan perpajakan, kesederhanaan peraturan dan prosedur perpajakan serta pelayanan yang baik dan cepat dari Wajib Pajak (Sudaryati & Hehanusa, 2013).

Tren Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang membayar pajak nyatanya tumbuh melambat di tahun lalu (2019), padahal tarif Pajak Penghasilan (PPh) Final sebagai basis pengenaan pajak UMKM tahun lalu sudah turun dari 1% menjadi 0,5%. Berdasarkan data Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak Kementerian Keuangan (Kemenkeu), sepanjang 2019 jumlah wajib pajak (WP) UMKM yang membayar pajak sebanyak 2,31 juta WP. Jumlah tersebut, terdiri dari WP Orang Pribadi (OP) UMKM mencapai 2,05 juta orang dan WP Badan UMKM sekitar 257.000 perusahaan.

Berdasarkan capaian tersebut, artinya ada kenaikan 23% dalam jumlah WP UMKM meskipun realisasi pertambahan WP UMKM di tahun lalu lebih landai ketimbang 2018 yang naik hingga 27,8% secara tahunan dengan wajib pajak yang terdaftar membayar sejumlah 1,88 juta UMKM. Direktur Pelayanan, Penyuluhan, dan Hubungan Masyarakat Ditjen Pajak Kemenkue Hestu Yoga Saksama kepada Kontan.co.id, Selasa (18/2) bahwa tahun 2019 meningkatkan lagi edukasi, supaya penerimaan pajak di sektor UMKM tumbuh lebih baik. Menurut Humas Ditjen Pajak Kemenkue dari edukasi ini berguna untuk meningkatkan kepatuhan formal, walaupun secara nominal penerimaannya tidak terlalu besar, namun partisipasi UMKM ke depan akan banyak berperan dalam penerimaan pajak, mengingat jumlah pelaku UMKM sangat besar (<https://nasional.kontan.co.id>, 18 Februari 2020).

Pemahaman tentang pajak diberikan kepada pelajar dan masyarakat, agar sejak dini pelajar dan masyarakat sudah mengetahui pentingnya pajak terhadap Negara. Peranan usaha skala kecil dan menengah dalam perekonomian akhir-akhir ini mulai banyak diperhitungkan dalam proses merencanakan suatu kebijakan di bidang perpajakan. Hal tersebut adalah salah satu bagian dari usaha meningkatkan peranan pengusaha dalam proses pengambilan keputusan dan kebijakan dalam lingkungan otoritas pajak. Sesuai dengan peraturan yang di keluarkan oleh pemerintah pada awalnya di tahun 2013 pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor tentang pengenaan tarif PPh Final Pasal 4 Ayat 2 sebesar 1%, namun banyaknya para pelaku UMKM yang merasa keberatan dengan peraturan tersebut, maka dibuatkanlah aturan baru, dimana aturan tersebut diubah menjadi Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 dengan pengenaan tarif PPh Final

Pasal 4 Ayat 2 turun menjadi sebesar 0,5% bagi para UMKM. Sejak munculnya Peraturan Pemerintah No 23 tentang pajak penghasilan ini terlihat dampak positif bagi UMKM yaitu pengenaan penghasilan lebih rendah karena hanya dikenakan tarif sebesar 0,5% (Meikhati & Kasetyaningsih, 2019).

Pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak, sesuai dengan fungsinya berkewajiban melakukan pembinaan atau penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan. Direktorat Jenderal Pajak dalam melaksanakan fungsinya berusaha sebaik mungkin memberikan pelayanan terhadap Wajib Pajak. *Self assessment system* dapat berjalan dengan baik, jika pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak menjalankan ketiga fungsinya yaitu pelayanan, penyuluhan dan penegakan hukum secara optimal.



Sumber: <https://makalahpajak.net>, <https://www.mucglobal.com>, dan <https://nasional.kontan.co.id>

**Gambar 1.1**  
**Jumlah Penerimaan Pajak UMKM Tahun 2013-2019**

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mencatat, jumlah Wajib Pajak (WP) dari kalangan pelaku UMKM tahun 2013 yang membayar PPh Final sebanyak 220.000 dengan nilai Rp 424 miliar. Pada 2014, angka ini meningkat 400 persen dengan

jumlah WP yang membayar pajak sebanyak 532.000 dan nilai sebesar Rp 2,2 Triliun. Di tahun 2015, WP di sektor UMKM yang membayar pajak sebanyak 780.000 dengan nilai Rp 3,5 Triliun. Angkanya terus meningkat di tahun 2016 dengan jumlah WP 1,45 juta dan setoran sebesar Rp 4,3 Triliun. Pada 2017 jumlah WP di sektor UMKM telah mencapai 1,5 juta dengan setoran Rp 5,8 Triliun (<https://makalahpajak.net>, 26 Juli 2019). Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan (Kemenkeu) Hestu Yoga Saksama mengatakan, semenjak diberlakukan PP 23/2018 yang menetapkan tarif PPh Final UMKM sebesar 0,5%. Berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak (DJP), jumlah penerimaan pajak dari sektor UMKM pada tahun 2018 sebesar Rp 5,7 Triliun (<https://www.mucglobal.com>, 2 Mei 2019).

Prediksi pemerintah, jika pajak UMKM tetap 1%, penerimaan pada periode tersebut bisa mencapai Rp 9,68 Triliun atau tumbuh 56,38% dibanding periode sama tahun lalu. WP UMKM yang melakukan pembayaran meningkat 33% dari 1.295 WP di tahun 2018 menjadi 1,724 WP tahun ini. Penerimaan pajak Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) sepanjang Januari-Agustus 2019 terpantau merosot. Pemerintah beralasan hal tersebut terjadi lantaran sejak diberlakukannya penurunan tarif pajak UMKM dari 1% menjadi 0,5%. Berdasarkan data Kementerian Keuangan Penerimaan Pajak Penghasilan (PPh) Final UMKM pada laporan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) Agustus mencapai Rp 4,84 Triliun (<https://nasional.kontan.co.id>, 17 Oktober 2019).

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan WP UMKM dalam membayar pajak, salah satunya yaitu pengetahuan perpajakan. Pemerintah melakukan sosialisasi mengenai kebijakan penurunan tarif pajak UMKM dari 1% menjadi 0,5%. Upaya ini dimaksudkan untuk meningkatkan persentase kepatuhan WP UMKM yang secara tidak langsung mendorong pertumbuhan pendapatan Negara dari sektor perpajakan. Kondisi ini sejalan dengan *theory planned of behavior* yang mencerminkan adanya perilaku taat dalam membayar pajak karena adanya sosialisai yang dilakukan pemerintah, sehingga meningkatkan pengetahuan WP UMKM. Adanya pengetahuan WP UMKM mengenai penurunan tarif pajak sesuai dengan prinsip *behavioral beliefs*, yang mana WP UMKM menyadari adanya manfaat patuh dalam membayar pajak seiring dengan kebijakan penurunan tarif pajak UMKM.

Menurut Siregar et al. (2012) kepatuhan wajib pajak dapat diukur dari pemahaman terhadap semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar dan melaporkan pajak yang terutang tepat pada waktunya. Pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sebelumnya penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan pajak penting dalam rangka meningkatkan tingkat kepatuhan pajak (Richardson, 2006:89). Artinya, wajib pajak lebih bersedia untuk mematuhi aturan dan ketentuan yang berlaku jika mereka memahami konsep dasar perpajakan. Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik terhadap wajib pajak.

Kualitas pelayanan petugas pajak (fiskus) yang baik akan memberikan kepuasan terhadap wajib pajak yang mana nanti akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Apabila petugas pajak (fiskus) memberikan mutu pelayanan yang baik terhadap wajib pajak, maka para wajib pajak tersebut akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Maula et al., 2020). Kualitas pelayanan yang baik sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah diharuskan untuk terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat (Arifin dan Nasution, 2017).

Adapun faktor yang berasal dari wajib pajak orang pribadi atau badan itu sendiri dalam hal kesadaran perpajakan yang harus dimiliki setiap wajib pajak, yaitu mempunyai kesadaran penuh dalam membayar pajak. Menurut Hanindita (1983) kesadaran perpajakan adalah suatu keadaan mengakui, menghargai, dan memahami ketentuan perpajakan. Tingkat kesadaran perpajakan yang tinggi akan menimbulkan motivasi dalam membayar pajak. Kesadaran wajib pajak sangat diperlukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, karena masih ada pengusaha yang malas membayar pajaknya, karena pembayaran pajak dianggap tidak penting dan akan mengurangi penghasilan dari usahanya tersebut. Banyak hal yang harus dilakukan dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak karena hal tersebut juga secara otomatis akan mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak (Septirani & Yogantara, 2020).

Berdasarkan hasil penelitian dari Septyani et al (2020) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan, kualitas fiskus, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hasil Penelitian ini juga di

dukung oleh hasil penelitian dari Sunaryo et al (2020) dan Hanindita (1983) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar wajib pajak UMKM. Berbeda dari hasil temuan Septirani & Yogantara (2020) yang menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Saat ini pemerintah sedang menjalankan program insentif pajak untuk wajib pajak terdampak pandemi COVID-19, sebagaimana yang dituangkan dalam PMK No.23/PMK.03/2020 tanggal 21 Maret 2020 yang terakhir digantikan oleh PMK No.9/PMK.03/2021 tanggal 1 Februari 2021, Tentang intensif pajak untuk wajib pajak terdampak pandemi *Corona Virus Disease* 2019. Hal yang mendasari diterbitkannya Peraturan Menteri Keuangan tersebut adalah bahwa pandemi COVID-19 merupakan bencana nasional yang mempengaruhi stabilitas ekonomi dan produktivitas masyarakat sebagai pekerja maupun pelaku usaha sehingga perlu dilakukan upaya pengaturan dalam rangka mendukung penanggulangan dampak *Corona Virus Disease* 2019 (COVID-19), serta untuk menjaga stabilitas pertumbuhan ekonomi, daya beli masyarakat, dan produktivitas sektor tertentu. Sehubungan dengan wabah COVID-19, pemerintah merasa perlu memberikan insentif pajak dalam rangka mendukung penanggulangan dampak virus tersebut. Salah satu sektor yang paling terdampak adalah pelaku usaha mikro, kecil dan menengah atau UMKM (<https://www.kompasiana.com>, 04 April 2021). Berdasarkan pernyataan tersebut, memperkuat pentingnya upaya peningkatan kepatuhan WP UMKM dalam membayar pajak. Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus dan



kesadaran wajib pajak didapati adanya perbedaan hasil penelitian. Atas dasar tersebut penelitian ini berjudul **“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Surabaya”**.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah dan uraian di atas, maka permasalahan yang akan diteliti adalah:

1. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Surabaya?
2. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Surabaya?
3. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Surabaya?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Surabaya.
2. Untuk menguji pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Surabaya.
3. Untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Surabaya.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis:

## 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan mengenai pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, serta kesadaran wajib pajak dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM di Surabaya. Penelitian ini memberikan gambaran keterkaitan landasan teori dengan variabel independen dan variabel dependen yang digunakan dalam penelitian.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada bidang ekonomi dan bisnis khususnya sektor pajak sebagai perantara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM khususnya di Kota Surabaya.

### 1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Penelitian secara garis besar dibagi menjadi lima bab, dimana setiap bab akan dibagi menjadi sub bab-sub bab yang didalamnya terdapat uraian yang mendukung isi secara sistematis dari setiap bab secara keseluruhan. Adapun sistematika penulisan penelitian ini sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi materi-materi yang akan dibahas yaitu latar belakang masalah yang terkait dengan topik yang dikaji dalam penelitian ini, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan yang terakhir mengenai sistematika penulisan penelitian.

#### **BAB II : TINJUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas mengenai penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka pemikiran, serta rumusan hipotesis penelitian.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu dalam penelitian dengan menggunakan langkah-langkah yang sistematis seperti rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, instrumen penelitian, data dan metode pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, serta teknik analisis data.

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

Bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum subyek penelitian serta analisis data yang meliputi analisis deskriptif dan analisis statistik, serta pembahasan atas hasil penelitian yang telah dianalisis.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan penelitian yang berisi jawaban atas rumusan masalah dan pembuktian hipotesis, keterbatasan penelitian, dan saran kepada pihak terkait maupun peneliti berikutnya.