

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan nasional adalah kegiatan yang sedang gencar dilakukan oleh pemerintah, seperti pembangunan infrastruktur dan peningkatan mutu pendidikan. Tujuan dari pembangunan nasional sendiri adalah agar Indonesia mampu bersaing dan mengurangi ketergantungan terhadap negara lain.

Berbagai jenis sumber pendapatan dioptimalkan oleh pemerintah untuk mendapatkan dana yang digunakan untuk pembiayaan negara. Sumber – sumber tersebut dapat dilihat dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN). Sektor-sektor yang terdapat di pendapatan APBN terbagi menjadi dua jenis yaitu Penerimaan Negara dari Pajak (PNP) dan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). PNP meliputi semua jenis pajak yang berlaku di Indonesia, contohnya seperti pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai barang dan jasa, pajak penjualan atas barang mewah, pajak bumi dan bangunan dll. Sementara pada PNBP meliputi penerimaan dari sektor sumber daya alam dan migas dan non migas, penerimaan dari hasil – hasil pengelolaan kekayaan Negara yang dipisahkan, pendapatan dari Badan Layanan Umum (BLU), pendapatan Komisi Nasional Disabilitas (KND), serta hibah pemerintah.

Saat ini pemerintah sedang mengencarkan pada sektor swasta. Pemberdayaan pada sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) membuat sektor UMKM menjadi sektor yang sangat strategis karena dipastikan memiliki potensi besar untuk pemasukan pajak. Selain itu, UMKM juga menjadi tumpuan

sumber pendapatan bagi sebagian besar masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraan. Omset dan laba yang dihasilkan dari sektor UMKM sendiri cenderung kecil bila dibandingkan dengan perusahaan – perusahaan besar. Namun, keberadaan usaha ini banyak dijumpai di sepanjang sudut wilayah daerah sehingga mampu memberikan bantuan yang berarti bagi pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Sektor UMKM memiliki kontribusi yang besar terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) sebanyak 57%. Namun, kontribusi yang besar dari UMKM ini tidak selaras dengan besarnya penerimaan pajak dari sektor UMKM. Badan Kebijakan Fiskal Kementerian Keuangan mengatakan bahwa kontribusi UMKM pada penerimaan pajak masih sangat kecil, yaitu hanya sebesar 5%. Jika sektor ini dapat memaksimalkan perpajakannya maka akan memberikan dampak yang positif bagi pemasukan kas negara.

Dunia saat ini sedang mengalami kejadian dengan munculnya jenis penyakit varian baru yaitu covid-19. Pandemi covid-19 memberikan dampak yang sangat besar tidak hanya berdampak pada kesehatan namun berdampak pada perekonomian global. Pada sektor ekonomi contohnya, mereka mengaku kehilangan pelanggan hingga mencapai 50% lebih, karena adanya anjuran dari pemerintah untuk *physical distancing* dan tidak beraktivitas diluar rumah, hal ini menyebabkan tidak ada pemasukan dan terjadi penurunan penjualan karena tidak ada masyarakat yang keluar untuk berbelanja. Tidak hanya berdampak pada perekonomian, namun berdampak juga pada sektor perpajakan. Sebagai akibatnya, penerimaan dari pajak akan berkurang, dan adanya perlambatan

pertumbuhan ekonomi secara nasional, penurunan penerimaan negara , dan peningkatan belanja negara dan pembiayaan, sehingga diperlukan berbagai upaya pemerintah untuk melakukan penyelamatan kesehatan dan perekonomian nasional dengan fokus pada belanja dan kesehatan, jaring pengaman sosial (*social safety net*), serta pemulihan perekonomian termasuk di dalam dunia usaha dan masyarakat yang ikut terdampak. Pemerintah dan lembaga terkait perlu segera mengambil kebijakan dan langkah – langkah dalam penyelamatan perekonomian nasional dan stabilitas sistem keuangan melalui berbagai relaksasi yang berkaitan dengan pelaksanaan Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN), untuk memperkuat berbagai lembaga dalam sektor keuangan. Perekonomian saat ini sudah mengkhawatirkan karena adanya pandemi covid-19. Sekitar bulan maret-april menjadi sangat penting bagi perpajakan di Indonesia, sebagaimana yang telah diatur dalam Undang – Undang Ketentuan Umum dan Perpajakan, batas akhir dari pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi adalah akhir bulan ketiga tahun pajak berikutnya, dan Wajib Pajak Badan adalah akhir bulan keempat tahun pajak berikutnya.

Saat ini, pemerintah sedang membutuhkan dana yang besar untuk penanggulangan virus covid-19 yang bisa didapatkan dari sektor perpajakan. Namun di sisi lain kondisi perekonomian Indonesia sedang lumpuh, sehingga tidak bijaksana apabila negara masih membebani rakyat untuk membayar pajak. Dampak yang sangat besar yang ditimbulkan dari virus covid-19, usaha pemerintah mengeluarkan sejumlah kebijakan fiskal baru yang salah satunya yaitu

pemberian insentif pajak. Insentif pajak saat ini, lebih mengarah pada fungsi regulasi dengan tujuan membantu menggerakkan roda perekonomian Indonesia. Pemerintah mengeluarkan kebijakan melalui kementerian keuangan menerbitkan PMK (Peraturan Menteri Keuangan) yang diperbaharui terus hingga terakhir pemerintah mengeluarkan PMK Nomor 82/PMK.03/2021 tentang Insentif Pajak untuk Wajib Pajak terdampak pandemi covid-19 yang diperpanjang hingga akhir tahun 2021. Berdasarkan dari Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan pada tahun 2019 mengatakan bahwa kontribusi PPh final UMKM Rp. 7,5 triliun atau hanya sekitar 1,1 persen dari total penerimaan PPh secara keseluruhan ditahun yang sama sebesar Rp. 711,2 triliun. Salah satu Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang melakukan fasilitas yang diberikan pemerintah berupa pemberian insentif pajak yaitu UMKM kuliner yang berada di kavling DPR Sidoarjo.

Penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Sidoarjo selatan mengalami kenaikan tahun 2020 penerimaan pajak mencapai 102,56 persen atau setara dengan Rp. 916 miliar, angka tersebut lebih besar dari target yang ditentukan sebelumnya sebesar Rp. 893 miliar. Namun angka penerimaan pajak tersebut tidak diimbangi dengan tingkat kepatuhan wajib pajak, perlu adanya rasa patuh wajib pajak untuk membayar pajaknya. Pihak Direktorat Jendral Pajak (DJP) serta melansir bahwa batas pelaporan dan pembayaran SPT Tahunan untuk Wajib Pajak Orang Pribadi yang semula tanggal 31 Maret menjadi 30 April 2020. Batas pelaporan SPT Masa PPh Potongan/Pemungutan Februari 2020 mundur hingga

tanggal 30 April. Dengan adanya perubahan waktu untuk pelaporan SPT Tahunan, selaras dengan pemerintah yang mengeluarkan kebijakan baru yang tercantum dalam Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-156/PJ/2020 tentang kebijakan perpajakan sehubungan dengan penyebaran virus covid-19. Dalam kebijakan tersebut tertulis bahwa tujuannya untuk meringankan beban dan dampak sosial ekonomi bagi wajib pajak yang terdampak covid-19. Kebijakan tersebut berisi tentang beberapa penghapusan sanksi administrasi atas keterlambatan pelaporan dan pembayaran pajak. Kebijakan ini disebut dengan *tax relief*. Kebijakan keringanan pajak untuk menanggulangi bencana.

Kesadaran masyarakat membayar pajak masih belum mencapai tingkat sebagaimana yang diharapkan, umumnya masyarakat masih sinis dan kurang percaya terhadap keberadaan pajak karena merasa tidak ada perbedaan dengan upeti, pembayarannya sering mengalami kesulitan, ketidakpahaman masyarakat tentang apa dan bagaimana pajak serta rumit cara perhitungan dan pelaporan, masih ada upaya yang dapat dilakukan sehingga masyarakat sadar sepenuhnya untuk membayar pajak. Ketika masyarakat memiliki kesadaran maka membayar pajak akan dilakukan secara sukarela bukan keterpaksaan. Kesadaran membayar pajak ini tidak hanya memunculkan sikap patuh, taat dan disiplin semata tetapi diikuti dengan sikap kritis. Semakin maju masyarakat dan pemerintahannya, maka semakin tinggi kesadaran membayar pajaknya, tetapi tidak hanya berhenti sampai di situ saja. Mereka harus semakin kritis dalam menyikapi masalah perpajakan, terutama terhadap materi kebijakan di bidang perpajakannya, misalnya penerapan

tariff pembayarab, mekanisme pengenaan pajak, regulasi perpajakan seperti apa, bentuk praktek di lapangan dan perluasan subjek dan objeknya. Masyarakat di negara maju memang telah merasakan manfaat pajak yang mereka bayar, terutama dalam bidang kesehatan, pendidikan, sosial maupun sarana dan prasarana transportasi yang sudah disediakan oleh pemerintah daerah cukup maju dan biaya operasional aparat negara berasal dari pajak mereka. Pelayanan medis gratis, sekolah murah, jaminan sosial maupun alat-alat transportasi modern menjadi bukti pemerintah mengelola dana pajak dengan baik. Dengan digalakkannya kesadaran akan pajak ini diharapkan Indonesia akan menuju kesejahteraan yang selama ini diharapkan (Herry Susanto).

Sistem pemungutan pajak di Indonesia telah mengalami transformasi. Pada awalnya sistem perpajakan Indonesia menggunakan *Official Assessment System*. Namun sejak tahun 1983 terjadi banyak reformasi perpajakan sehingga terdapat beberapa sistem perpajakan yang baru yaitu *Self assessment System* dan *Withholding System*. *Self Assesment System* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri pajak yang terutang (Waluyo : 2007). Sistem perpajakan ini bertujuan untuk mengurangi tanggung jawab pembuktian kepada fiskus, sehingga pekerjaan mereka menjadi lebih efisien. Upaya mengurangi risiko yang timbul dari *self assessment system*, pemerintah juga menerapkan sistem perpajakan yaitu *Withholding System* dalam pemungutan pajak penghasilan, dimana wewenang pemungutan pajaknya berada pada pihak ketiga. *Withholding*

system tersebut sudah diberi kepercayaan oleh peraturan perundang undangan untuk menghitung, memungut dan memotong serta membayar pajak atas penghasilan ke kas negara. Pajak penghasilan yang dipungut menggunakan sistem perpajakan *withholding system* adalah pajak penghasilan pasal 4 ayat (2), pasal 15, pasal 21, pasal 22, pasal 23 dan pasal 26.

Berbagai cara telah dilakukan oleh pemerintah salah satunya dengan pemberian sanksi perpajakan kepada wajib pajak yang dalam pelaksanaan pelaporan SPT tahunan tidak taat bayar pajak, pemberian sanksi terhadap wajib pajak ini dinilai cukup efektif dalam tingkat kepatuhan wajib pajak. Pemerintah juga melakukan upaya melalui Direktorat Jenderal Pajak dengan mereformasi administrasi perpajakan dalam bentuk peningkatan kualitas pelayanan terhadap Wajib Pajak yaitu dengan pengembangan sistem pelaporan pajak terutang dengan menggunakan (*e-filling*). Adapun cara yang dilakukan agar meningkatkan rasa kesadaran membayar pajak contohnya yang dilakukan oleh KPP Pratama Sidoarjo Utara berusaha meningkatkan kesadaran wajib pajak melalui program yang berorientasi kepada tanggung jawab sosial atas pembayaran pajak oleh rakyat. Program tersebut yaitu *Business Development Service* (BDS). Program ini dikemas untuk mempermudah fasilitas wajib pajak mendapatkan akses ke perbankan perihal pinjaman modal. Program BDS diharapkan dapat memfasilitasi wajib pajak akan pentingnya penerimaan pajak bagi pembangunan dan kesejahteraan rakyat.

Untuk mendukung agar sistem berjalan dengan baik maka perlu adanya kualitas pelayanan pajak yang baik. Kualitas pelayanan pajak adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor pelayanan pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan yang bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang baik harus memenuhi lima dimensi yaitu *tangible*, *emphaty*, *responsiveness*, *reliablity* dan *assurance* (Zaithaml et al., 2006). Dalam menyelenggarakan layanan, pihak penyedia atau pemberi jasa layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan Wajib Pajak. Kepuasan wajib pajak yang dapat diukur dengan mempersepsikan jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Jika jasa pelayanan perpajakan yang diberikan dirasa tidak sesuai dengan keinginan yang diharapkan, maka Wajib Pajak tidak akan merasa puas dan juga sebaliknya. Kinerja pelayanan yang baik dan transparan dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam bentuk kecepatan dan kemudahan administrasi perpajakan, kepastian hukum, rasa nyaman, dan rasa aman dalam pemberian pelayanan akan membangun sikap patuh dari Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya di bidang perpajakan. Penelitian terkait dengan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak telah dilakukan, menurut penelitian yang dilakukan oleh Lubis (2017), Rara Susmita and Supadmi (2016) dan Raharjo, Majidah, and Kurnia (2020) mengatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh As'ari (2018), Siti Masruroh (2013) dan Handayani (2020)

mengatakan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak..

Insentif PPh Pasal 21 yang ditanggung pemerintah DTP ini hanya berlaku selama enam bulan terhitung dari masa pajak bulan April 2020 sampai masa pajak September 2020. Kebijakan pemberian insentif pajak tentunya memiliki konsekuensi terhadap penurunan atas penerimaan negara dari sektor pajak. Namun kebijakan tersebut dapat mengurangi efek domino yang diakibatkan oleh adanya covid-19 dalam perekonomian nasional. Selain itu kebijakan fiskal yang telah dibuat oleh pemerintah atas pemberian insentif PPh 21 juga membantu meringankan beban ekonomi para pegawai yang terdampak pandemi covid-19.

Penelitian terkait pengaruh insentif terhadap kepatuhan wajib pajak telah dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh Nuskha and Nur Diana (2021) dan Hamsi Abdulhamid Jawa, Afifudin, Siti Aminah Anwar, (2021) mengatakan bahwa variabel insentif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi Syanti, Widyasari (2020) mengatakan bahwa insentif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tarif pajak adalah ketentuan persentase atau jumlah (rupiah) pajak yang harus dibayar oleh Wajib Pajak sesuai dengan dasar pajak atau objek pajak. Peneliti terkait pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak telah dilakukan oleh Raharjo et al. (2020) dan Ananda, Kumadji, and Husaini (2015) mengatakan bahwa tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, hal tersebut

selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi Syanti, Widyasari (2020) mengatakan bahwa tarif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Dessy Putri Romansyah (2020) mengatakan bahwa tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sosialisasi Perpajakan adalah suatu upaya dari Dirjen Pajak untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan perpajakan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya yaitu Ayu Try Setiyoningrum, Jantje Tinangon n.d.(2014) dan Ananda et al. (2015) mengatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pada peneliti Tawas, Poputra, and Lambey (2016) mengatakan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi Perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan ditaati, dan dipatuhi atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegahan agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh As'ari (2018), Lubis (2017), Atarwaman (2020) dan Dessy Putri Romansyah (2018) dan Dewi Syanti, Widyasari (2020) mengatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Siti Masruroh (2013) dan Ayu Try Setiyoningrum, Jantje Tinangon n.d (2014.)

mengatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Setelah dari pembahasan variabel yang sudah dibahas sebelumnya, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi pemilik UMKM. Melalui beberapa pertimbangan tersebut yang membagikan gambaran peneliti sekarang untuk mencakup pendapat yang lebih luas apakah variabel yang akan diteliti dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Insentif Pajak, Tarif Pajak, Sosialisasi Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah insentif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
5. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Terdapat beberapa tujuan yang terdapat pada penelitian ini, antara lain :

1. Menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Menjelaskan pengaruh insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Menjelaskan pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Menjelaskan pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
5. Menjelaskan pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang di peroleh dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis :

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi landasan dalam pembuktian lebih lanjut terkait pengaruh apa saja yang bisa menumbuhkan rasa patuh wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

2. Manfaat Praktik :

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan atau referensi bagi pihak pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat agar dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak UMKM.
- b. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan atau referensi bagi UMKM yang telah menjadi objek penelitian dalam upaya meningkatkan pelayanan dan penyelesaian mengenai kepatuhan wajib pajak UMKM yang telah diberikan program mengenai kualitas pelayanan pajak, insentif pajak, tarif pajak, sosialisasi pajak dan sanksi perpajakan di Kabupaten Sidoarjo.

1.5 Sistematika Penulisan Proposal

Sistematika pembahasan pada penelitian ini sesuai dengan pedoman yang telah diberikan oleh STIE Perbanas Surabaya. Sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah terkait dengan topik yang dikaji dalam penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang penelitian terlebih dahulu, landasan teori Kualitas Pelayanan Pajak, Insentif Pajak, Tarif Pajak, Sosialisasi Pajak, dan Sanksi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu dalam penelitian dengan menggunakan langkah-langkah sistematis seperti rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi, sampel dan teknik pengumpulan data, uji validasi dan realibilitas, instrumen penelitian dan teknik analisis data.