

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia sebagai negara berkembang terus berupaya melakukan pembangunan nasional guna untuk menjadi negara yang lebih maju, sesuai dengan tujuan nasional negara Indonesia, yaitu mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur sebagaimana tercantum pada UUD 1945, upaya untuk mewujudkan tujuan tersebut adalah dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, tetapi dalam melaksanakan pembangunan masalah pembiayaan merupakan masalah yang sangat vital. Salah satu sumber pembiayaan negara yaitu dari sector pajak, Negara Indonesia merealisasikan pembiayaan ini melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Dalam APBN untuk memenuhi kebutuhan dana, pemerintah mengandalkan pendapatan dari dalam dan luar negeri, terutama dana pendapatan dari dalam negeri seperti halnya migas, non migas dan pajak.²

Pajak mempunyai peran yang sangat penting bagi kelangsungan hidup negara Indonesia. Dalam menjalankan pemerintah dan pembangunan, pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit. pajak merupakan sumber penerimaan negara paling besar dan fleksibel terhadap pendapatan negara. Khususnya pembangunan infrastruktur negara sebagian besar dari hasil

². Riano, *Skripsi Pengaruh Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak*, Universitas Diponegoro, Semarang, 2018

pendapatan pajak negara. Sehingga hal tersebut dapat diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan membiayai pengeluaran pemerintah.

Peran pajak semakin strategis terutama pada saat kondisi ekonomi yang melemah seperti saat ini. Usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran dari Dirjen Pajak maupun petugas pajak, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari para wajib pajak itu sendiri. Terdapat banyak upaya yang dilakukn pemerintah dalam mengupayakan target yang ditetapkan tercapai. Salah satunya dari Dirjen Pajak yang menerapkan kebijakan-kebijakan baru mengenai perpajakan untuk lebih menekankan pendapatan hasil pajak setiap tahunnya.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 28 Tahun 2007, pajak merupakan kontribusi wajib kepada Negara terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang yang berlaku dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak merupakan sumber yang strategis dalam menyejahterahkan masyarakat melalui upaya pembangunan nasional.³

Di dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) pajak memiliki porsi yang sangat besar. APBN adalah rencana keuangan tahunan pemerintah yang disetujui oleh Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) yang di dalamnya berisi daftar sistematis dan terperinci yang memuat data rencana penerimaan dan pengeluaran dana negara selama satu tahun anggaran.

³. Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 Menganai Pajak

Berikut tabel peranan pajak terhadap Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) pada tahun 2015 sampai dengan 2020.⁴

Tabel 1.1
Penerimaan Pajak Terhadap APBN tahun 2015 sampai 2020

NO	Tahun	Jumlah (dalam triliun)		Presentase pajak terhadap APBN(%)
		APBN	Pajak	
1	2015	1.508,0	1.240,4	82,25%
2	2016	1.555,9	1.284,9	82,58%
3	2017	1.666,3	1.343,5	80,63%
4	2018	1.894,7	1.618,1	85,40%
5	2019	2.165,1	1.786,4	82,50%
6	2020	2.233,2	1.865,7	83,54%

Sumber : Kementerian Keuangan Republik Indonesia tahun 2015 sampai dengan tahun 2020

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa penerimaan dari sektor pajak mengalami kenaikan di setiap tahunnya dan penerimaan pajak ini dipengaruhi oleh kepatuhan masyarakat/wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak. kepatuhan wajib pajak merupakan syarat agar penerimaan pajak negara meningkat. Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi beberapa faktor, salah satunya kualitas pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak. Kenyataannya masih ada beberapa Wajib pajak yang merasa masih ada kendala dalam memenuhi kewajibannya yang berakibat pada ketidakpatuhan pada Wajib pajak.

⁴ Ayu M, *Sripsi Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, Universitas Santa Dharma, Yogyakarta, 2018

Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk pelayanan publik karena Dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh jadmiko menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, aparat pajak harus meningkatkan kualitas pelayanan.⁵ Sehingga semakin ketat aparat pajak dalam mengkatkan kualitas pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Pemeriksaan pajak adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan atau lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Dalam perpajakan harus diikuti dengan penerapan sanksi dimana sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan akan di taati dan dipatuhi oleh wajib pajak. Sesuai dengan Pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan pajak menurut penelitian yang dilakukan oleh Joto Purnomo menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak sebagian besar

⁵ Jatmiko, A.N. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Empiris terdapat Wajib Pajak Orang Pribadi do Kota Semarang*. Tesis Program Pasca Sarjana Megister Akuntansi Universitas Diponegoro

dipengaruhi oleh pemeriksaan pajak.⁶ Sehingga semakin ketat aparat pajak dalam melakukan pemeriksaan pajak maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau Undang – Undang merupakan rambu – rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Dalam perpajakan terdapat dua sanksi yang diterapkan berupa sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi melakukan pembayaran kepada negara berupa denda atau bunga. Sedangkan sanksi pidana merupakan alat terakhir yang digunakan guna dipatuhi oleh wajib pajak.⁷ *Self assessment system* guna berjalan konsisten dan tanggung jawab bagi wajib pajak, perlu kontrol/pengaturan yang diberlakukan kepada wajib pajak berupa sanksi pajak apabila wajib pajak melalaikan kewajiban membayar. Pemberian sanksi terhadap wajib pajak tersebut diharapkan memberikan efek jera dan mendorong kepatuhan untuk memenuhi kewajibannya. Dalam undang-undang perpajakan juga sudah jelas bahwa kewajiban para wajib pajak adalah membayar pajak, jika tidak memenuhi kewajiban tersebut maka wajib pajak dapat dikenakan sanksi.⁸ Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Mangoting yaitu pemberian sanksi secara signifikan berpengaruh terhadap

⁶ Jotopurnomo, Cindy dan Yenni Mangoting, 2013. *Pengaruh Kesadaran wajib pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya*. Program Akuntansi Pajak Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Petra.

⁷ Sutedi, Ardian, *Hukum Pajak*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2013)

⁸ Rahmadian Rika dan Murtejo, *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*, 2013

kepatuhan wajib pajak, sanksi diberlakukan untuk memberikan pelajaran bagi wajib pajak yang melanggar pajak, dengan demikian diharapkan peraturan perpajakan dipatuhi oleh para wajib pajak.⁹ Sehingga semakin ketat sanksi yang diberikan kepada pelanggar pajak maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Kepatuhan wajib pajak dapat di definisikan sebagai perilaku dari seorang wajib pajak yang melaksanakan semua kewajiban perpajakan dan menikmati hak perpajakannya dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁰ Isu mengenai rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi sangat penting dikarenakan ketidak pahaman perpajakan akan memunculkan upaya penghindaran dan penggelapan pajak hal ini secara tidak langsung akan menyebabkan berkurangnya penerimaan pajak ke kas negara. Dipandang dari struktur ekonomi, Indonesia dibantu sector pertanian dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM). UMKM dinilai sangat penting dan strategis karena kekuatan dan perannya dalam perkembangan perekonomian Indonesia yang dinilai cukup dominan.

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan, pemeriksaan, dan sanksi terhadap pelaku UMKM sangat berpengaruh dan merupakan komponen penting dalam meningkatkan kepatuhan pelaku UMKM dalam membayar pajak, oleh sebab itu penulis tertarik untuk meneliti

⁹ Mangoting, Arabella Oentari Fuadi. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM*, Tax & Accounting Review, Vol. 1, no. 1, 2013.

¹⁰. Intan, *Skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-Filling Dan Kepuasan Atas Pelayanan Perpajakn Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Tebing Tinggi*, Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara, Medan, 2019

hal tersebut seberapa besar pengaruh analisis pelayanan, pemeriksaan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan pelaku UMKM di Kecamatan Rejotangan dalam membayar pajak.

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan penjelasan mengenai kemungkinan-kemungkinan cakupan yang dapat muncul dalam penelitian ini. Berdasarkan latar belakang diatas dapat diidentifikasi beberapa masalah yang ada terkait dengan pengaruh pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

1. Kepatuhan Pelaku UMKM yang menyampaikan SPT mengalami penurunan.
2. Meningkatnya jumlah Pelaku UMKM yang terdaftar setiap tahunnya tidak diikuti dengan meningkatnya kepatuhan yang menyampaikan SPT.
3. Kurangnya kesadaran masyarakat untuk melakukan kepatuhan wajib pajak.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat diperoleh fokus penelitian sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaku UMKM di Kecamatan Rejotangan dalam membayar pajak?
2. Apakah pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaku UMKM di Kecamatan Rejotangan dalam membayar pajak?

3. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaku UMKM di Kecamatan Rejotangan dalam membayar pajak?
4. Apakah pelayanan, pemeriksaan, dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaku UMKM di Kecamatan Rejotangan dalam membayar pajak?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukanya penelitian ini berdasarkan rumusan masalah diatas adalah sebagai berikut:

1. Menguji pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan pelaku UMKM di Kecamatan Rejotangan.
2. Menguji pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan pelaku UMKM di Kecamatan Rejotangan.
3. Menguji pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan pelaku UMKM di Kecamatan Rejotangan.
4. Menguji pengaruh pelayanan, pemeriksaan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan pelaku UMKM di Kecamatan Rejotangan.

E. Manfaat Penelitian

Berikut ini merupakan hasil dari dilakukanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu:

1. Secara Teoritis

Secara Teoritis untuk menambah pengetahuan tentang pengaruh pelayanan, pemeriksaan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Khususnya pada mata kuliah perpajakan.

2. Secara Praktis

a. Bagi penulis

Diharapkan penelitian ini bermanfaat dan untuk mengaplikasikan ilmu yang didapatkan di perkuliahan serta menambah pengetahuan tentang pengaruh pelayanan, pemeriksaan dan sanksi terhadap kepatuhan pelaku UMKM.

b. Bagi Instansi pajak

Penelitian ini bisa di manfaatkan sebagai masukan dan kritikan untuk pihak yang bersangkutan. Supaya pemerintah lebih baik lagi dalam pengaturan perpajakan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat dalam pengembangan ilmu sehingga dapat menjadi acuan dan referensi bagi peneliti di masa yang akan datang dalam tema yang sama.

F. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Pembatasan masalah ditunjukkan agar ruang penelitian lebih jelas dan terarah serta tidak meluas. Penelitian membatasi permasalahan yang diteliti sebagai berikut:

1. Objek penelitian adalah UMKM di Kecamatan Rejotangan.
2. Subjek penelitian adalah seluruh pelaku UMKM di Kecamatan Rejotangan yang memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak).

3. Variabel penelitian berupa pengaruh pelayanan, pemeriksaan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan pelaku UMKM.

G. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah seperangkat petunjuk yang lengkap tentang apa yang harus diamati dan mengukur suatu variabel atau konsep untuk menguji kesempurnaan definisi operasional variabel perlu ditemukan item-item yang dituangkan dalam instrumen penelitian. Secara Konseptual dalam penelitian umumnya terdapat dua variabel, yaitu variabel bebas berupa pelayanan (X1), pemeriksaan (X2) dan sanksi pajak (X3). Variabel terikat berupa kepatuhan pelaku UMKM (Y). Berikut tabel definisi operasional variabel:

Tabel 1.2
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator
1	Pelayanan (X1)	Menurut penelitian yang dilakukan Fuadi, Pelayanan pada sector perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk pelayanan publik karena	1. Keandalan (<i>Reliability</i>), kemampuan aparat pajak untuk memberikan <i>pe-responsive</i> dan tepat kepada pelanggan 2. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>), yaitu daya tanggap berkenaan dengan kemampuan dan kesediaan aparat pajak untuk membantu wajib pajak dan merespon wajib pajak 3. Jaminan (<i>Assurance</i>), yaitu tumbuhnya kepercayaan dan

		Dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan.	<p>rasa aman dari wajib pajak terhadap aparat pajak.</p> <p>4. Empati (<i>Empathy</i>), aparat pajak memahami kendala wajib pajak dan bertindak demi kepentingan wajib pajak</p> <p>5. Bukti Langsung (<i>Tangible</i>), berkaitan dengan fasilitas secara fisik perlengkapan dan material yang digunakan aparat pajak</p>
2	Pemeriksaan (X2)	Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sophar, Pemeriksaan pajak (<i>tax audit</i>) adalah serangkaian kegiatan untuk mencari, mengumpulkan, dan mengolah data dan/atau keterangan lainnya dalam rangka pengawasan kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (UU No. 9 tahun 1994 Pasal 1 huruf s).	<p>1. Persepsi wajib pajak mengenai peraturan tata cara pemeriksaan pajak</p> <p>2. Persepsi wajib pajak mengenai pelaksanaan pemeriksaan wajib pajak</p> <p>3. Persepsi wajib pajak mengenai pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak</p>
3	Sanksi Pajak (X3)	Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sartika dan Rini, Sanksi perpajakan merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mengikat wajib pajak akan tanggungjawabnya. Pemerintah sebaiknya memberikan sanksi yang	<p>1. Sanksi perpajakan yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat</p> <p>2. Pengenaan sanksi pajak yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak</p> <p>3. Sanksi pajak harus dikenakan kepada</p>

		tegas karena dapat meningkatkan kedisiplinan wajib pajak dalam hal ketepatan waktu membayar pajak, ketelitian dalam pengisian dan pelaporan SPT dan ketelitian dalam melaksanakan pencatatan dan pembukuan.	pelanggarnya tanpa toleransi
4	Kepatuhan Pelaku UMKM (Y)	Kepatuhan Wajib Pajak menurut Rusli merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan negara yang diharapkan di dalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepatuhan dalam mendaftarkan diri ke kantor pajak 2. Kepatuhan dalam melaporkan SPT tepat waktu 3. Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak dengan benar 4. Kepatuhan dalam membayar tunggakan pajak

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk memperjelas dan mempermudah pembaca dalam pemahaman yang dibahas maka konsep sistem yang telah disusun ini dibagi menjadi enam bab. Adapun sistematika penulisan skripsi adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dibahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, operasional variabel dan sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang digunakan sebagai landasan atau pedoman dari penulisan skripsi.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, definisi operasional dan pengukuran variabel, data dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel dan metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab ini membahas hasil dan pembahasan yang berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini membahas kesimpulan serta saran hasil penelitian yang ditujukan kepada pihak yang berkepentingan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN