

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pasal 1 angka 1 UU KUP menyebutkan bahwa pajak merupakan 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 untuk keperluan negara dan sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.¹Jumlah penerimaan pajak dari tahun ketahun semakin meningkat, terbukti dari data APBN seperti yang tercermin pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.1
Data APBN Negara Indonesia

Tahun	Total Pendapatan Negara	Pendapatan dari Pajak	Prentasae pajak dari APBN
2017	1.750.283,4	1.498.871,6	89,4 %
2018	1.894.720,3	1.618.095,5	92,41 %
2019	1.955.136,20	1.546.141,90	82,5 %
2020	1.698.648,50	1.404.507,50	89,3 %

¹Sukrisno Agoes dan Estralita Trisnawati, *Akuntansi perpajakan*, Jakarta, Salemba Empat, 2018

Sumber : data Direktorat Jendral Pajak tahun 2021

Melihat tabel 1.1 diatas pendapatan Negara yang bersumber dari Nota Keuangan Kemenkeu Indonesia penulis dapat mengatakan bahwa Negara Indonesia bisa dikatakan sebagai salah satu Negara dengan sumber pendanaan terbesar dalam operasionalnya berasal dari pajak. Hal ini terbukti dari data APBN yang terus meningkat dari tahun 2017 sampai tahun 2019 yang menunjukkan angka 82,5% dari pendapatan Negara sebesar Rp2.265,1 Triliun.

Dari data tersebut penulis juga menyimpulkan bahwa pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang efektif serta berperan strategis yang kemudian diharapkan mampu memakmurkan kesejahteraan negara dikemudian hari. Namun, tidak dapat dipungkiri dari jumlah kenaikan tersebut nyatanya masih jauh dari target yang telah ditentukan Dirjen pajak, seperti contoh pada tahun 2019 yang mencapai 86,5% dari target yg di tentukan.²

Akar dari permasalahan pajak yang sangat terlihat ialah pengoptimalan pengelolaan pajak. Sementara, hal tersebut bergantung pada peran wajib pajaknya. Pada kenyataan tersebut ternyata masih banyak masyarakat yang enggan menjadi wajib pajak dan wajib pajak yang sudah terdaftar masih ada yang telat dalam melaporkan pajaknya atau

²Direktorat Penyusunan APBN, Direktorat Jendral Anggaran, www.anggaran.kemenkeu.go.id, dikutip pada tgl 18 Juni 2021

bahkan enggan membayar kewajiban pajaknya. Berdasarkan hasil data kepatuhan wajib pajak tahun 2018 sebesar 71,09% dan pada tahun 2019 naik menjadi sekitar 72,92%. Jumlah tersebut masih jauh dari yang ditargetkan Dirjen pajak yaitu sebesar 80%. Pada tahun 2019 sekitar 1,8 juta UMKM baru terdaftar pada Dirjen Pajak, dengan rasio kepatuhan pajak sekitar 67,4%.³

Dari hasil data yang didapatkan penerimaan pajak se-karesidenan Kediri (Kab. Nganjuk, Kabupaten Kediri, Kota Kediri, Kabupaten Blitar, Kota Blitar, Kabupaten Tulungagung, dan Kabupaten Trenggalek) yang memiliki peningkatan signifikan bertahap setiap tahun adalah Kabupaten Tulungagung. Berkaca pada hal tersebut penulis juga menambahkan penguat argument tersebut berupa data dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tulungagung tentang seberapa besar pembayaran pajak Orang Pribadi dan UMKM di Tulungagung.

Tabel 1.2

Data penerimaan pajak OP dan UMKM

KPP Pratama Tulungagung

Tahun Pajak	SPT	Total SPT	Periode Penerimaan
	Tahunan PPH OP (1770)		

³*Ibid*

2017	7.017	63.564	1 Jan 2018 – 31 Des 2018
2018	7.771	63.439	1 Jan 2019 – 31 Des 2019
2019	6.285	64.445	1 Jan 2020 – 31 Des 2020
2020	6.984	77.261	1 Jan 2021 – 31 Des 2021

Sumber : KPP Pratama Tulungagung data diterima tahun 2022

Tabel 1.3

Data penerimaan UMKM

KPP Pratama Tulungagung

Tahun	Penerimaan UMKM	Total SPT	Periode Penerimaan
2018	20.357.038.1 19	587.703.288. 882	3,46%
2019	15.646.546.5 32	672.047.720. 848	2,33%
2020	10.796.425.7 61	573.782.291. 411	1,88%

2021	11.120.833.7	600.495.029.	1,85%
	14	031	

Sumber : KPP Pratama Tulungagung data diterima tahun 2022

Tabel diatas menyebutkan bahwa setiap tahunnya jumlah wajib pajak terus bertambah, begitupula jumlahnya. Namun, karena terjadi musibah pandemic Covid-19 tahun 2019 sampai 2022 jumlah penerimaan pajak baik orang pribadi ataupun UMKM semakin berkurang dan tidak dapat mendekati target penerimaan pajak yang telah ditetapkan.

Kepatuhan wajib pajak juga sangat dipengaruhi oleh moralitas wajib pajak, dikarenakan membayar pajak tidak lepas dari kondisi *behavior* wajib pajaknya.⁴ Moral pajak dipandang sebagai motivasi intrinsik untuk mematuhi dan membayar pajak yang berkontribusi secara sukarela pada penyediaan barang-barang *public* serta merupakan determinan kunci yang dapat menjelaskan mengapaorang jujur dalam masalah perpajakan yang erat kaitannya pada *Theory of reasoning*.

Theory of reasoning dalam konteks kepatuhan wajib pajak menyatakan bahwa keputusan moral terutama dipengaruhi oleh perlakuan terhadap sanksi pada tingkat *moral reasoning* yang rendah, pengharapan akan adanya keadilan pada tingkat moderat, dan *issue* keadilan pada tingkat yang tertinggi. Wajib pajak yang lebih menggunakan moral dalam

⁴Heru Tjaraka, *Pengantar Perpajakan (Cara Meningkatkan Kepatuhan Pajak)*, Jakarta, Indeks, 2019.

pengambilan keputusan pembayaran pajaknya akan lebih patuh dibandingkan dengan wajib pajak lainnya. Wajib pajak dengan tingkat moral yang sama tetapi memiliki persepsi yang berbeda akan memiliki reaksi yang berbeda terhadap kepatuhan pajak.⁵

Aspek moral dalam bidang pajak ada 2 hal yaitu : kewajiban wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya sebagai warga negara yang baik dan menyangkut kesadaran moral wajib pajak atas alokasi penerimaan pajak oleh pemerintah.⁶ Bukti empiris mengenai hubungan signifikan antara Moralitas wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak dalam penelitian pertama Thurman Etal dan Thoutman sebagaimana dalam hasil penelitian Riri Aruan, Edy Sujana dan Ni Luh Gede Erni Sulindawati dalam jurnal pengaruh sikap wajib pajak, moral wajib pajak dan kemauan untuk membayar pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Gianyar.⁷

Beberapa faktor yang diduga mempengaruhi tingkat moral dan kepatuhan pajak dapat dikelompokkan menjadi tiga faktor yaitu : ekonomi, sosial dan psikologi. Wajib pajak tidak mau membayar pajak karena takut uangnya digelapkan, bukan untuk pembangunan negara, atau adanya biaya tambahan yang dipungut oleh fiskus. Faktor lain yang mempengaruhi

⁵Cahyonowati, Model dan kepatuhan perpajakan; Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Dan Auditing Indonesia*, 15(2). 161-177

⁶Ahmad Sani dan Azwansyah Habibie, *Pengaruh Moral Wajib Pajak, Sikap Wajib Pajak dan Norma Subyektif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Pemahaman Akuntansi*, jurnal ilman vol 5 no 2 2017 STIMSUKMA Medan

⁷Kautsar riza salman dan Muhammad Farid, *Pengaruh sikap dan moral wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada industry perbankan di Surabaya*, jurnal STIE Perbanas Surabaya, 2008, Surabaya.

tingkat kepatuhan wajib pajak adalah sikap wajib pajak. Menurut Marseulis sikap seseorang terhadap suatu obyek adalah perasaan mendukung atau memihak maupun perasaan tidak mendukung atau tidak memihak pada obyek tersebut.

Sikap merupakan evaluasi kepercayaan atas perasaan positif maupun negative dari seseorang untuk menerima atau menolak suatu obyek atau perilaku dan diukur dengan menempatkan individu pada skala evaluatif dua kutub, misalnya baik atau buruk, setuju atau menolak dan lain sebagainya sebagaimana pada penelitian Ahmad Sani dan Azwansah Habibie. Hubungan sikap wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak erat kaitannya dengan teori ekuitas (*equity theory*) yaitu sebuah gagasan bahwa semua orang ingin diperlakukan secara adil dan dengan demikian membandingkan kontribusi dan imbalan mereka sendiri dengan kontribusi dan imbalan secara adil.⁸

Pelaporan pajak saat ini pihak Dirjen pajak memakai sistem yang memungkinkan para wajib pajak mencatat, menghitung, membayar dan melaporkan pajaknya secara mandiri. Rumitnya memahami peraturan perpajakan yang beragam dan cepatnya pembaharuan membuat para wajib pajak merasa kebingungan dan kurang memahaminya. Oleh karena itu departemen pelayanan pajak atau dikenal Pelayanan Perpajakan (*Account Representative*) memiliki peran yang penting dalam membantu wajib

⁸*Ibid* Ahmad Sani dan Azwansyah Habibie

pajak. Hadirnya Pelayanan Perpajakan mampu memudahkan para wajib pajak dalam memproses segala kewajiban dan peraturan perpajakannya.

Peranan UMKM dalam perekonomian Indonesia cukup besar, seperti ditahun 2012 sektor ini berkontribusi sebesar 60% dari total Gross Domestic Product (DP) dan menyerap 97% dari seluruh total tenaga kerja di Indonesia.⁹ Mengingat begitu pentingnya sektor UMKM dalam perekonomian Indonesia, pemerintah melalui Peraturan Pemerintah Nomor 46 tahun 2013.¹⁰

Sebagaimana, telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 23 tahun 2018 tentang Pajak Penghasilan Atas Penghasilan Dari Usaha Yang Diterima Atau Diperoleh Wajib Pajak Yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu, mengatur pengenaan pajak untuk sektor UMKM. Dalam aturan ini, bagi Wajib Pajak (WP) pengusaha UMKM yang memiliki omset tidak lebih dari Rp4,8 milyar dalam satu tahun dikenakan pajak yang bersifat final sebesar 1% (turun menjadi sebesar 0,5% dengan PP Nomor 23 tahun 2018) dari total omset sebulan. Maksud dikeluarkannya aturan ini adalah untuk mempermudah sektor UMKM dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.¹¹

Dalam Al-Qur'an Surat Al-Baqarah ayat 188 yang artinya:

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ وَتُدْخِلُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لِتَأْكُلُوا فَرِيقًا مِّنْ أَمْوَالِ النَّاسِ بِإِلَافٍ وَأَنْتُمْ

⁹*Ibid*

¹⁰Direktorat Dirjen Pajak Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah No 46 tahun 2013 dikutip melalui www.Pajak.go.id, diakses 22 februari kutip tanggal 22 februari 2022 pukul 15.23 WIB

¹¹Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia, melalui www.Peraturan.bpk.go.id dikutip pada 22 Februari 2022 pukul 16.05

□ تَعْلَمُونَ

“Janganlah kamu memakan harta diantara kamu dengan jalan yang bathil dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta itu kepada para hakim dengan maksud agar kamu dapat memakan sebagian harta orang lain itu dengan jalan dosa, padahal kamu mengetahui”.¹²

Ayat diatas menyampaikan arti mengenai penipuan baik dalam hal mendapatkannya ataupun merekayasa pelaporan pajaknya, dimana sebagai seorang muslim dilarang oleh Allah SWT untuk menggunakan harta yang didapat melalui jalan yang dilarang oleh hukum seperti dengan cara korupsi, manipulasi ataupun mengambil yang bukan haknya. Setiap bentuk manipulasi dilarang oleh agama islam, baik manipulasi terhadap jual beli, pelaporan atau masalah yang lain dalam hubungan sosial. Dan janganlah menyuap kepada para hakim dengan harta itu untuk melegalkan perbuatan tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas, untuk menindaklanjuti pembahasan tentang kepatuhan wajib pajak maka peneliti mengambil penelitian yang berjudul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Sikap dan Moral Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Tulungagung.**

B. Identifikasi Masalah

¹²Al-Qur'an, "*Al-Qur'an dan Terjemah*", Jakarta, Yayasan Penyelenggara Penerjemah dan Penafsiran Al-Qur'an, Departemen Agama RI, 2005

Dari identifikasi masalah diatas peneliti dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Peranan kualitas pelayanan Perpajakan dalam membantu wajib pajak dalam mengerjakan proses pajak, sikap dan moral wajib pajak dalam membantu keputusan dalam proses kepatuhan pajaknya.
2. Data Kepatuhan Wajib Pajak dan Pajak Badan UMKM yang semakin meningkat disetiap tahunnya.
3. Kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang disetiap tempat berbeda-beda.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah antara kualitas pelayanan perpajakan, sikap, dan moral wajib pajak memiliki pengaruh secara bersamaan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar pada KPP Pratama Tulungagung?
2. Apakah kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar pada KPP Pratama Tulungagung?
3. Apakah sikap wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar pada KPP Pratama Tulungagung ?
4. Apakah moral wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar pada KPP Pratama Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menguji pengaruh kualitas pelayanan Perpajakan, sikap, dan moral wajib pajak bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar pada KPP Pratama Tulungagung.
2. Menguji pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar pada KPP Pratama Tulungagung.
3. Menguji pengaruh sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar pada KPP Pratama Tulungagung.
4. Menguji pengaruh moral wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak terhadap wajib pajak UMKM yang terdaftar pada KPP Pratama Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka hasil penelitian ini diharapkan memiliki manfaat atau nilai guna dibidang teoritis maupun praktisnya.

1. Kegunaan teoritis

Secara teoritis hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan ekonomi terkhusus bidang akuntansi yang terfokus bidang perpajakan.

2. Kegunaan Praktis

a) Bagi Penulis

Memberikan wawasan dan pelajaran penelitian terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan Perpajakan, sikap dan moral wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

b) Bagi Akademik

Diharapkan hasil penelitian ini berguna untuk bahan pertimbangan atau referensi karya ilmiah, serta ilmu analisis faktor pengaruh kepatuhan wajib pajak di wilayah Tulungagung.

c) Bagi Kantor Pajak KPP Pratama Tulungagung

Kegunaan bagi Kantor KPP Pratama Tulungagung yaitu diharapkan dapat digunakan sebagai informasi, data dan evaluasi dalam pertimbangan dalam menentukan faktor kepatuhan wajib pajak ataupun bahan pertimbangan keputusan dimasa mendatang khususnya dalam faktor eksternal Kantor KPP Pratama Tulungagung.

d) Bagi wajib pajak atau masyarakat

Penelitian ini diharapkan mampu dijadikan sebagai sumber informasi sehingga dapat memberikan wawasan kepada wajib pajak dan masyarakat atau pelajar/mahasiswa bahwa sangat penting untuk meningkatkan kepatuhan dalam hal perpajakan guna terwujudnya rencana pembangunan berjalan dengan lancar.

e) Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tulungagung dengan menggunakan aplikasi pajak yakni E-riset. Yang dilaksanakan pada bulan februari sampai dengan mei 2022. Untuk variabel yang digunakan dalam penelitian ini ada 3 variabel bebas dan 1 variabel terikat dimana variabel bebas tersebut adalah Kualitas Pelayanan Perpajakan, Moral dan Sikap Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2. Keterbatasan Penelitian :

- a) Penelitian hanya dilakukan selama satu periode yaitu pada awal tahun 2022 dan dilaksanakan di ruang lingkup Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tulungagung baik secara online melalui admin dan menggunakan media website e-riset yang sudah tersedia dari kantor pajak.
- b) Penelitian ini hanya meneliti variabel peran pelayanan Perpajakan moral dan sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Tulungagung.

- c) Responden yang digunakan adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menjalankan UMKM atau terfokus pada usaha mikro yang terdaftar di KPP Pratama Tulungagung.
- d) Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang di pakai diukur berdasarkan Surat Pemeritahuan (SPT) Tahunan atau Masa.
- e) Penelitian ini menggunakan media kuesioner terhadap wajib pajak dalam pengumpulan datanya. Sehingga data yang dikumpulkan hanya menggambarkan pendapat wajib pajak sebagai objek penelitiannya.

G. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

- a) Sikap dan moral pajak merupakan salah satu unsur tak pernah disangka yang ternyata memiliki peran penting dalam proses ketaatan pembayaran pajak. Terutama atas kendali keputusan untuk taat membayar pajak dan merasa puas atas pelayanan *public* yang diperoleh dari pembayaran pajaknya.
- b) Pelayanan Perpajakan merupakan salah satu bagian dari kantor pajak yang memberikan jasa guna membantu wajib pajak dalam mengurus segala hal yang berkaitan tentang perpajakan, mulai dari pembayaran pajak secara online, penghitungan pajak ataupun masalah-masalah dalam hal pelaporan perpajakan lainnya.

2. Definisi Operasional

Definisi Operasional adalah definisi secara riil atau nyata objek yang sedang diteliti oleh peneliti. Secara operasionalnya penelitian ini merupakan penelitian yang berguna untuk menguji adanya pengaruh kualitas Pelayanan Perpajakan, Sikap dan Moral Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Yang Terdaftar di KPP Pratama Tulungagung.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Dengan begitu kompleks dan berkembangnya materi yang disajikan pada penelitian ini, maka sistematika pembahasan ini digunakan untuk mempermudah pembaca menemukan bagian-bagian yang dicari dan mampu memberikan pemahaman dengan baik. Sistematika pembahasan ini terbagi menjadi tiga bagian, yaitu : bagian awal, bagian utama dan bagian akhir. Untuk rincian lebih jelasnya tersampaikan sebagai berikut :

Bagian Awal terdiri dari halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan penguji, halaman motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar lampiran dan abstrak.

Bagian Utama merupakan inti dari penelitian yang dilakukan, yang terdiri dari enam bab yang mana masing-masing bab terbagi sub bab-sub bab sebagai mana berikut ini :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, definisi operasional, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Di bab ini terjelaskan landasan teori yang berisi variable-variabel penelitian mengenai Pelayanan Perpajakan, sikap wajib pajak, moral wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak. Penelitian terdahulu, kerangka konseptual yang membahas rumusan masalah serta landasan teori dan tinjauan penelitian terdahulu serta menjelaskan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

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

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian yang berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis yang berupa angka pasti.

BAB V PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang pembahasan mengenai hasil temuan para peneliti terdahulu yang telah teruji hasil temuannya.

BAB VI PENUTUP

Berisikan tentang hal pokok berupa kesimpulan dan saran hasil penelitian yang ditujukan kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN