

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pembangunan nasional merupakan pembangunan yang berlangsung secara terus-menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Sementara itu untuk merealisasikan tujuan tersebut, Negara harus menggali sumber dana dari dalam negeri berupa pajak. Pajak merupakan sumber utama penerimaan Negara, dan kontribusi wajib pajak rakyat kepada Negara yang terutang, baik sebagai orang pribadi atau badan usaha yang digunakan untuk membiayai pengeluaran Negara. Pembayaran pajak merupakan perwujudan kewajiban dan peran serta wajib pajak untuk ikut secara langsung dan bersama-sama melaksanakan pembiayaan Negara dan pembangunan nasional. Sesuai falsafah undang-undang perpajakan, membayar pajak bukan hanya merupakan kewajiban, tetapi merupakan hak dari setiap warga Negara untuk ikut berpartisipasi dan berperan serta terhadap pembiayaan Negara dan pembangunan nasional.

Anggaran pendapatan dan belanja Negara (APBN) Tahun Anggaran 2019, dari pendapatan Negara sebesar Rp. 1.903 Triliun, dan sebanyak Rp. 1.548,5 Triliun berasal dari penerimaan pajak atau sebesar 81.37%. Direktorat Jenderal Pajak adalah salah satu Direktorat yang berada di bawah Kementerian Keuangan yang mengemban amanah dalam urusan keuangan dan kekayaan Negara salah satunya mencapai target penerimaan pajak. Dengan visi menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas global yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat, Direktorat Jenderal Pajak menetapkan salah satu misinya, yaitu misi fiskal, adalah untuk menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang tinggi.

Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan umum dan tata cara perpajakan, bahwa pengertian pajak adalah 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 bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Fungsi pajak bagi penyelenggaraan pemerintah adalah sangat penting yaitu sebagai sumber pendanaan bagi pembangunan dalam sebuah Negara, antara lain pembangunan infrastruktur jalan, bangunan sipil, biaya pendidikan, biaya kesehatan, subsidi bahan bakar minyak dan gas, subsidi listrik, pembayaran gaji pegawai, pembangunan fasilitas umum, dan seluruh pembiayaan yang dikelola oleh masing-masing kementerian, badan, dan lembaga pemerintah. Semakin banyak pengumpulan pajak maka semakin besar dana yang tersedia untuk pembangunan. Sehingga semakin banyak fasilitas dan infrastruktur yang dibangun oleh Negara.

Hal terpenting dalam penggalian potensi penerimaan pajak adalah meningkatkan kepatuhan pajak. Upaya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak telah dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara, dengan adanya laporan pendapatan pajak pada 2014 – 2019 sebagai berikut :

**Tabel 1.1:**  
**Data Penerimaan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara**

Penerimaan (Bruto) Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara		
Tahun Pajak	Target Penerimaan	Realisasi Penerimaan
2014	392,794,070,200	394,388,427,121
2015	596,229,231,985	465,858,303,592
2016	690,042,966,998	530,628,212,331
2017	741,100,031,000	612,717,632,251
2019	763,025,891,000	745,328,685,869

Data :Kantor Palayanan Pajak Jepara (2019)

Berdasarkan tabel diatas diketahui upada meningkatkan realisasi penerimaan pajak dari tahun ketahun terjadi peningkatan dari tahun 2014 sebesar Rp. 394,388,427,121 dan pada tahun 2019 terjadi peningkatan sebesar Rp. 745,328,685,869. Akan tetapi pendapatan pajak yang dapat mencapai target yang telah ditentukan hanyalah tahun 2014, sedangkan tahun berikutnya seperti tahun 2019 belum dapat mencapai target yang telah ditentukan, hal ini menjadi tanggung jawab KPP Pratama Jepara dan harus berupaya dengan keras untuk meningkatkan pendapatan pajak.

Upaya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak telah dilakukan sejak reformasi perpajakan tahun 1983 saat diterapkannya sistem *self assessment* yaitu suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak terutang. Penerapan *self assessment system* akan efektif apabila kondisi kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) pada masyarakat telah terbentuk. Reformasi perpajakan (*tax reform*) yang telah dilakukan sejak tahun 1983 yang disempurnakan lagi tahun 1994, dan 1997 yaitu dengan cara merumuskan segala peraturan perpajakan supaya pelaksanaannya lebih efektif dan mudah dipahami oleh masyarakat (Gunadi, 1999). Reformasi perpajakan tahun 2008 telah dilakukan DJP yang terdapat empat Rencana dan Strategi (Renstra) 2008-2012: (1) Peningkatan pelayanan perpajakan; (2) Peningkatan kepatuhan Wajib Pajak melalui pengawasan dan Penegakan hukum; (3) Peningkatan efektifitas dan efisiensi organisasi melalui reformasi dan modernisasi; (4) Peningkatan profesionalisme dan integritas Sumber Daya Manusia. Reformasi ini menjadi landasan terciptanya administrasi perpajakan yang modern, efisien dan dipercaya oleh masyarakat.

Langkah-langkah nyata yang telah dilakukan Direktorat Jenderal Pajak saat ini adalah memberikan Layanan prima kepada Wajib Pajak seperti penyuluhan dan sosialisasi melalui media sosial, media televisi, *road show*, dan lain-lain. Tidak dapat dipungkiri saat ini di Indonesia didominasi oleh pengguna media sosial seperti *facebook*, *twitter*, dan *instagram*, hal ini dimanfaatkan oleh DJP untuk melakukansosialisasi pajak kepada masyarakat, melalui

*website* [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) masyarakat dapat mengakses dan mendapatkan informasi terkait ketentuan perpajakan dan layanan online. Selain itu seluruh unit kantor pajak juga telah mempunyai media sosial hal ini bertujuan untuk memberikan informasi/sosialisasi kepada masyarakat terkait peraturan-peraturan perpajakan yang berlaku. Kemudian layanan *e-Registration* yaitu pendaftaran NPWP secara *online*, pelaporan secara elektronik atau *e-filing* yang yaitu pelaporan SPT PPh Badan, SPT PPh Orang Pribadi, SPT PPh Masa Pasal 21/22/23 dan Pasal 4 (2) secara elektronik, *e-facture* yaitu penerbitan faktur pajak dan pelaporan SPT PPN secara online, ada juga *e-Payment* yaitu pembayaran secara online melalui *e-banking*, ATM dan *Teller Bank*. Harapan layanan-layanan tersebut dapat meminimalisir persinggungan antara Petugas dengan Wajib Pajak sehingga penyalahgunaan pajak dapat diminimalisir. Saat ini hampir setiap kabupaten dibentuk kantor-kantor pajak baru yang didukung dengan informasi teknologi yang memadai sehingga memudahkan Wajib Pajak dalam memenuhi hak dan kewajiban pajaknya.

Kebijakan-kebijakan terkait peraturan perpajakan selalu dilakukan penyegaran (*update*) menyesuaikan kondisi ekonomi nasional. Salah satunya adalah dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 46/Tahun 2013 tentang Pajak Penghasilan atas penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu. Peraturan ini mengatur pengenaan pajak penghasilan dengan tarif tunggal 1% bagi Wajib Pajak usaha mikro kecil menengah (UMKM) yang dimaksudkan memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak UMKM untuk menghitung dan melaporkan kewajiban pajaknya. Terkait tarif pajak pada ketentuan sebelumnya diberlakukan tarif pajak progresif dimana wajib pajak dikenakan tarif berjenjang yaitu semakin besar penghasilan neto yang diperoleh, maka akan dikenakan pajak semakin besar dan untuk memperoleh penghasilan neto ditentukan dengan metode pembukuan dan metoda penggunaan Norma yaitu penghasilan neto ditentukan dengan prosentase tertentu sesuai jenis usahanya. Ketentuan tarif pajak progresif ini sangat menyulitkan wajib pajak UMKM dalam menghitung jumlah pajaknya, sehingga dikeluarkan tarif tunggal 1% untuk UMKM.

Namun, masih sering terdengar keluhan yang memberatkan Wajib Pajak usaha kecil terkait besarnya tarif 1% dari omset perbulan tersebut dan kesulitan lain adalah terkait tatacara pengisian dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan.

Wajib Pajak UMKM di wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara (KPP Pratama Jepara) memiliki karakteristik pemahaman peraturan pajak yang kurang, sehingga hal ini mempengaruhi tingkat kepatuhan pajaknya. KPP Pratama Jepara merupakan kantor instansi pemerintah yang memiliki tugas untuk menghimpun/mengumpulkan pajak di wilayah kabupaten Jepara melalui petugas-petugasnya memiliki tugas untuk memberikan edukasi dan pemahaman secara intensif kepada Wajib Pajak UMKM sehingga Wajib Pajak UMKM memenuhi kewajiban pajak (patuh pajak) secara sukarela tanpa unsur paksa dan tanpa pengenaan sanksi.

Berbagai upaya yang telah dilakukan oleh DJP tersebut dengan tujuan untuk memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak untuk menghitung dan melaporkan pajaknya antara lain diberlakukannya tarif tunggal 1% untuk Wajib Pajak UMKM yang semula menggunakan tarif pajak progresif yang menyulitkan Wajib Pajak dalam menghitung besarnya pajak penghasilan Badan/Orang Pribadi, pelaporan secara online melalui *e-filing* yang diakses dimanapun Wajib Pajak berada tanpa harus datang ke kantor pajak dimana Wajib Pajak terdaftar, pendampingan oleh petugas pajak (*Account Representative*), pelaksanaan sanksi pajak sebagai penerapan unsur paksa yang merupakan tindakan apabila wajib pajak tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Usaha-usaha tersebut dilakukan untuk meningkatkan kepuasan Wajib Pajak sehingga diharapkan tingkat kepatuhan pajak akan meningkat yang pada akhirnya apabila tingkat kepatuhan pajak meningkat maka target penerimaan pajak akan tercapai seperti yang diharapkan.

Penelitian dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jepara dimana terdapat wajib pajak UMKM yang mengeluhkan tentang besarnya tarif 1% dari omset masih dirasa memberatkan bagi UMKM. Peraturan perpajakan yang sering berubah diperlukan sosialisasi atau penyuluhan yang lebih intensif lagi dari KPP Pratama Jepara, kualitas layanan

petugas pajak yang masih perlu ditingkatkan lagi, dan pengenaan sanksi pajak yang lebih jelas dan tegas, maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dan mendalam untuk mengetahui bagaimana pengaruh sosialisasi pajak, kualitas layanan petugas pajak, dan pelaksanaan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM melalui kesadaran wajib pajak sebagai variabel moderator pada KPP Pratama Jepara.

*GapResearch* penelitian ini antara lain adalah Megawangi dan Setiawan (2017) dalam penelitiannya pada KPP Pratama Gianyar mengemukakan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian Tambun (2016), sosialisasi perpajakan tidak memberikan kontribusi terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak, hal ini sosialisasi yang dilakukan oleh petugas belum bisa dirasakan oleh wajib pajak.

Savitri dan Musfialdy (2016) dalam penelitiannya sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini sosialisasi pajak motor di Pekanbaru belum mampu memberikan peningkatan dan wajib pajak kemungkinan belum tau isi dari sosialisasi pajak bermotor. Sedangkan kualitas pelayanan juga tidak mampu memberikan peningkatan kepatuhan wajib pajak, hal ini juga kualitas pelayanan pajak motor di Indonesia kurang memuaskan, hal ini banyaknya system peraturan yang belum standar yang membuat prosedur yang masih susah. Sedangkan Gustiari dan Herkulanus (2019) pada perpajakan kendaraan bermotor di Denpasar membuktikan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini membuktikan bahwa pelayanan perpajakan motor dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan kepatuhan dan sementara itu merujuk pernyataan sebelumnya terbukti bahwa pelayanan (prosedur perpajakan kendaraan) berbeda-beda (belum standar di Indonesia).

Andreas dan Savitri (2015) menyatakan dalam penelitiannya bahwa kesadaran wajib pajak dapat memoderasi pengaruh sosialisasi pajak pada kepatuhan wajib pajak, hal ini sosialisasi pajak dan kesadaran wajib pajak dapat memberikan peningkatan terhadap

kepatuhan wajib pajak pada Pekanbaru Senapelan. Sedangkan Wulandari, dkk (2015) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak tidak mampu memoderasi pengaruh sosialisasi pajak pada kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil di atas telah ditemukan perbedaan hasil penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, bahwa terdapat beberapa hal yang masih perlu diperhatikan berkaitan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak UMKM di KPP Pratama Jepara yaitu:

1. Penerapan tarif pajak flat 1% dari omset yang diberlakukan untuk wajib pajak UMKM dirasa memberatkan bagi wajib pajak.
2. Peraturan perpajakan yang sering berubah sehingga diperlukan sosialisasi atau penyuluhan secara intensif.

Masalah yang akan dianalisis dan diteliti yaitu mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM atas faktor-faktor sosialisasi pajak, kualitas layanan petugas pajak, dan pelaksanaan sanksi pajak yang diterapkan KPP Pratama Jepara dengan kesadaran wajib pajak sebagai moderator. Dari permasalahan tersebut, bagaimana pengaruhnya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan faktor-faktor yang digunakan dan bagaimana upaya kesadaran wajib pajak meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan permasalahan di atas maka diajukan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kesadaran wajib pajak di KPP Pratama Jepara ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kesadaran wajib pajak di KPP Pratama Jepara ?

3. Bagaimana pengaruh sanksi perpajakan terhadap kesadaran wajib pajak di KPP Pratama Jepara ?
4. Bagaimana pengaruh sosialisasi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jepara ?
5. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jepara ?
6. Bagaimana pengaruh sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jepara ?
7. Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jepara ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Menganalisis pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kesadaran wajib pajak di KPP Pratama Jepara.
2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kesadaran wajib pajak di KPP Pratama Jepara.
3. Menganalisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap kesadaran wajib pajak di KPP Pratama Jepara.
4. Menganalisis pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jepara.
5. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jepara.
6. Menganalisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jepara.



7. Menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jepara.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan manfaat baik manfaat teoritis maupun manfaat praktis.

1. Manfaat Secara Teoritis

Meningkatkan pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak, selain itu juga diharap berkontribusi pada pemahaman teori perpajakan dan sumbangan pemikiran bagi dunia pendidikan.

2. Manfaat Secara Praktis

- a. Direktorat Jenderal Pajak, terkait memberikan informasi mengenai sosialisasi pajak, kualitas layanan petugas pajak dan pelaksanaan sanksi pajak terhadap kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Jepara.

Wajib Pajak UMKM, terkait memberikan informasi mengenai sosialisasi pajak, kualitas layanan petugas pajak dan pelaksanaan sanksi pajak terhadap kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Jepara.