

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara atau peralihan kekayaan dari sektor partikular ke sektor pemerintah yang bersifat memaksa berdasarkan peraturan perpajakan yang timbal baliknya tidak dapat dirasakan secara langsung serta digunakan untuk kepentingan negara dalam mensejahterakan rakyatnya. Peraturan perpajakan yang berlaku di Indonesia telah tertuang dalam Undang – Undang Nomor 16 Tahun 2009.

Pajak merupakan tulang punggung nasional. Pajak di Indonesia berperan besar dalam melaksanakan pembangunan dan menjalankan pemerintahan. Penerimaan pajak adalah penerimaan dalam negeri yang paling aman dan handal, karena bersifat fleksibel terhadap pendapatan negara, dan menjadi salah satu instrumen bagi pemerintah untuk mengatur perekonomian, yang mudah untuk dipengaruhi kondisinya daripada Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).

Realisasi pendapatan negara di masa pandemi Covid – 19 mengakibatkan kontraksi, dimana penerimaan perpajakan tumbuh negatif dari tahun sebelumnya akibat perlambatan kegiatan ekonomi dan pemanfaatan intensif fiskal. Penerimaan pajak (hingga Agustus 2020) mengalami kontraksi sebesar 15,6% yaitu hanya Rp 676,9 Triliun atau 56,5% dari target penerimaan pajak tahun ini berdasarkan Perpres 72 tahun 2020.

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan segmen terbesar pelaku ekonomi nasional. UMKM memiliki peran penting terhadap pertumbuhan dan perkembangan negara ini. Bagaimana tidak dan dapat dikuatkan dari jumlah total unit usaha di Indonesia 99,9% merupakan UMKM. Dibuktikan dengan data yang telah dirilis oleh Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Republik Indonesia tentang Perkembangan Data Usaha Mikro, Kecil, Menengah (UMKM) tahun 2017 – 2018, terdapat sebesar 64.194.057 unit UMKM pada tahun 2018, sebaliknya Unit Badan (UB) hanya sebesar 5.550 unit usaha dan jumlah keseluruhan unit usaha selama tahun 2018 adalah 64.199.606.

Kepatuhan pajak pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) melandai. Tren UMKM yang membayar pajak nyatanya tumbuh melambat di tahun lalu. Padahal tarif Pajak Penghasilan (PPh) Final sebagai basis pengenaan pajak UMKM tahun lalu sudah turun dari 1% menjadi 0,5%. Berdasarkan data Ditjen Pajak Kementerian Keuangan sepanjang 2019 jumlah WP UMKM yang membayar pajak sebesar 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. Dengan adanya capaian tersebut, artinya ada kenaikan 23% dalam jumlah WP UMKM. Walaupun nyata realisasinya 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. (www.jakarta.kontan.co.id).

Jawa Tengah memiliki beberapa kabupaten atau kota, salah satunya Kabupaten Kudus. Total pelaku UMKM di Kudus terus bertambah setiap

tahunnya. Jumlah UMKM di Kudus tahun 2019 mencapai lebih dari 14.000 unit yang tersebar di sembilan kecamatan. UMKM yang berkembang di Kudus sangat banyak macamnya. Diantaranya ada jenang, kerupuk, telur asin, kelontong, kain, bengkel kendaraan, gorden, bengkel las, jasa print dan fotokopi, jajanan pasar, jilbab, buah, furniture, kaca, ayam geprek, bakso, catering, pernak – pernik dan lain – lain. UMKM mendominasi bisnis dalam pusat perekonomian Kabupaten Kudus, di tengah masa pandemi Covid-19 jumlah pelaporan SPT WP OP UMKM tahun 2019 justru meningkat dari tahun – tahun sebelumnya. Berikut tabel WP OP UMKM yang melakukan pelaporan SPT di KPP Pratama Kudus :

Gambar 1.1
Jumlah Penyampaian SPT Tahunan WP OP yang Melakukan Pembayaran
PP 46 2013/PP 23 2018
 Sumber : KPP Pratama Kudus (2020)



Kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu faktor yang paling krusial dalam merealisasikan target penerimaan pajak. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak,

maka penerimaan pajak akan semakin meningkat, begitu juga sebaliknya. Kepatuhan wajib pajak melambangkan situasi dimana wajib pajak harus menaati kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Devano dan Rahayu, 2006:6). Masalah serius bagi pemerintah dalam membuat kebijakan ekonomi adalah bagaimana mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak (Torgler, 2005).

Penelitian ini membahas seputar faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Faktor tercantum meliputi kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, sosialisasi perpajakan, dan kondisi keuangan.

Faktor pertama yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan petugas pajak. Salah satu sasaran strategis DJP untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah mengekspansi kualitas pelayanan kepada wajib pajak kearah yang lebih baik. Hal tersebut disampaikan dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor : SE – 84/PJ/2011 tentang pelayanan prima. Menurut Jatmiko (2006) pelayanan petugas pajak adalah suatu cara membantu, mengurus, atau menyampaikan segala yang dibutuhkan oleh wajib pajak dalam kegiatan perpajakannya. Petugas pajak atau fiskus harus memperbaiki kualitas pelayanan pajak agar sinkron dengan ketentuan dan peraturan yang ditetapkan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan arahan Presiden Republik Indonesia terkait upaya menghentikan segala bentuk kejahatan dan penyimpangan serta dalam rangka meningkatkan capaian kinerja DJP.

Peningkatan kualitas pelayanan petugas pajak yang semakin baik diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pada wajib pajak dengan demikian dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam kegiatan perpajakannya. Penelitian yang dilakukan oleh Andriana (2011) menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan pajak ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan atau wajib pajaknya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratama dan Mulyani (2019) bahwa kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Faktor kedua yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan menjadi alat pencegahan atau *preventif* supaya aturan perpajakan yang telah ditentukan dalam undang – undang dituruti, ditaati, dipatuhi dan tidak dilanggar oleh wajib pajak. Sanksi perpajakan ada karena wajib pajak melakukan pelanggaran terhadap peraturan perpajakan dimana semakin besar pelanggaran yang dilakukan maka semakin berat sanksi yang diterima. Berikut contoh kesalahan yang sering dilakukan oleh wajib pajak: keterlambatan dalam membayar pajak, kurang bayar, kesalahan dalam pengisian SPT e – Form dan lainnya. Sanksi perpajakan dibagi menjadi dua yakni sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi meliputi hukuman denda bunga 2% perbulan dan kenaikan 50% atau 100% yang harus dibayarkan kepada negara sebagai pembayaran kerugian. Sanksi pidana melambangkan penyiksaan atau

kesengsaraan. Beberapa sanksi pidana yaitu pidana penjara, pidana kurungan, dan denda pidana.

Penelitian yang dilakukan oleh Indriyani dan Askandar (2018) mengatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, pengenaan sanksi kepada wajib pajak yang membuat kecurangan dalam pelaksanaan peraturan perpajakan apabila diterapkan secara tegas maka akan dapat menaikkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratama dan Mulyani (2019) bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Faktor ketiga yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah biaya kepatuhan pajak. Berdasarkan Nurmantu (2008) biaya kepatuhan pajak adalah semua biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak baik secara fisik maupun psikis untuk memenuhi tanggung jawab perpajakannya. Contoh biaya kepatuhan pajak adalah biaya fotokopi, biaya transportasi ke KPP, waktu yang dikeluarkan untuk membaca peraturan perpajakan dan lainnya.

Besarnya biaya yang harus dikeluarkan wajib pajak menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi perpajakannya. Semakin besar wajib pajak membayar kewajiban perpajakannya maka wajib pajak akan merasa dirugikan karena mendapatkan biaya kepatuhan yang cukup tinggi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi biaya kepatuhan maka akan semakin rendah tingkat kepatuhannya. Akan tetapi, biaya kepatuhan pajak menjadi tidak berpengaruh atau berpengaruh negatif jika pemahaman tentang perpajakan itu

tinggi karena wajib pajak menganggap biaya kepatuhan pajak tidak memberatkan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fuadi dan Mangoting (2013) yang menunjukkan bahwa biaya kepatuhan memiliki pengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, berlainan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratama dan Mulyani (2019) yang menyatakan bahwa biaya kepatuhan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor keempat yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sosialisasi perpajakan. Sosialisasi perpajakan mewujudkan untuk mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak. Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan sosialisasi perpajakan guna memberikan informasi, pengertian, dan pembinaan kepada wajib pajak sehubungan dengan segala sesuatu dalam Undang – Undang Perpajakan. Menurut Sulistianingrum (2009) Sosialisasi dalam perpajakan dapat dilakukan melalui media komunikasi, baik cetak seperti majalah, surat kabar maupun media audio visual seperti televisi dan radio.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Indriyani dan Askandar (2018) yang mengatakan bahwa sosialisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Maharani dkk (2019) yang menjelaskan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Faktor kelima yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kondisi keuangan. Kondisi keuangan merupakan gambaran keadaan pertumbuhan usaha. Kemampuan keuangan UMKM dapat terlihat dari arus kas dan profitabilitasnya.

Menurut Slemrod (1989), Bradley (1994), dan Siahaan (2005) profitabilitas perusahaan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam mematuhi pajaknya. Wajib pajak dengan profitabilitas rendah pada umumnya akan mengalami kesulitan likuiditas dan ada kemungkinan untuk tidak mematuhi peraturan perpajakan dalam upaya ketidakpatuhan pajak. Sedangkan, wajib pajak yang memiliki profitabilitas tinggi cenderung melaporkan pajaknya dengan jujur.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurvita (2016) yang menyatakan bahwa kondisi keuangan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ardayani dan Jati (2019) bahwa kondisi keuangan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Beberapa faktor yang telah dipaparkan tersebut dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan memunculkan hasil yang berbeda. Hal ini mengisyaratkan untuk penelitian lebih lanjut mengenai faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini merupakan pengembangan dan penelitian yang dilakukan Pratama dan Mulyani (2019). Perbedaan pertama penelitian ini adalah penambahan dua variabel independen yaitu sosialisasi perpajakan dan kondisi keuangan. Sosialisasi perpajakan adalah upaya penyampaian informasi di bidang perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk mengedukasi dan melakukan pembinaan kepada wajib pajak maupun calon wajib pajak. Semakin banyak sosialisasi yang dilakukan maka pemahaman perpajakan semakin tinggi sehingga semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Variabel kedua yang menjadi pembeda dari penelitian ini yaitu kondisi keuangan. Kondisi

keuangan UMKM menjadi penyelamat krisis ekonomi 1998 dan keuangan global 2008 sedangkan kondisi keuangan UMKM dalam pandemi Virus Covid 19 ini sedang terpuruk. Kondisi Keuangan UMKM sebelum ada pandemi cenderung lebih stabil sehingga kepatuhan wajib pajak tinggi, berbeda dengan kondisi sekarang yang cenderung tidak stabil sehingga diperkirakan kepatuhan wajib pajak menurun. Perbedaan yang kedua, objek penelitian Pratama dan Mulyani (2019) yaitu UMKM di Kota Padang, sementara itu objek penelitian ini adalah UMKM di Kabupaten Kudus.

Berlandaskan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, maka penelitian ini berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, BIAYA KEPATUHAN PAJAK, SOSIALISASI PERPAJAKAN, DAN KONDISI KEUANGAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI PADA UMKM DI KABUPATEN KUDUS)”**.

1.2 Ruang Lingkup

Ruang lingkup mengenai penelitian ini meliputi :

1. Fokus penelitian ini yaitu untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, sosialisasi perpajakan, dan kondisi keuangan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Objek penelitian ini merupakan UMKM di Kabupaten Kudus.

1.3 Rumusan Masalah

Bersumber pada latar belakang yang telah diuraikan tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Kudus ?
2. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Kudus ?
3. Apakah biaya kepatuhan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Kudus ?
4. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Kudus ?
5. Apakah kondisi keuangan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Kudus ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berasas pada rumusan masalah yang telah dipaparkan, tujuan dari penelitian ini meliputi :

1. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Kudus.
2. Untuk menguji pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Kudus.
3. Untuk menguji pengaruh biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Kudus.
4. Untuk menguji pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Kudus.

5. Untuk menguji pengaruh kondisi keuangan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Kudus.

1.5 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini dimaksudkan dapat memberikan manfaat dan berguna bagi pihak yang membutuhkan. Kegunaan penelitian ini meliputi :

1. Bagi Civitas Akademika

Hasil penelitian ini untuk kedepannya dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan arsip bagi pihak – pihak yang membutuhkan berkaitan dengan masalah yang terjadi dalam penelitian ini. Dapat pula dipergunakan sebagai bahan informasi dan pengembangan untuk penelitian selanjutnya, serta sebagai penambahan ilmu bagi mahasiswa akuntansi.

2. Bagi UMKM di Kabupaten Kudus

Sebagai sarana informasi kepada para pelaku UMKM di Kudus tentang pentingnya kepatuhan wajib pajak. Diharapkan penelitian ini dapat membantu UMKM dalam pelaksanaan aktivitas yang berhubungan dengan perhitungan, pembayaran, maupun pelaporan perpajakan sehingga dapat menjadi hal yang bermanfaat di masa depan.

3. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus

Hasil penelitian ini sebagai pen jembatan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan sosialisasi yang dilakukan oleh KPP Pratama Kudus terhadap kepatuhan wajib pajak khususnya UMKM.

4. Bagi Masyarakat

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan untuk menggambarkan dan memberikan informasi tentang kepatuhan wajib pajak di bidang UMKM sekarang.

5. Bagi Peneliti Selanjutnya

Menambah wawasan serta pengetahuan bagi peneliti selanjutnya dalam memahami dan mempelajari masalah – masalah yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, sosialisasi perpajakan, dan kondisi keuangan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Kudus.

