

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Untuk melakukan program pemerintah dan perkembangan negara, pastinya ada biaya yang di butuhkan banyak. Dana tersebut yang diperoleh dari sumber daya negara berasal dari kekayaan alam maupun iuran masyarakat. Dan Iuran yang dimaksud adalah Pajak. Pajak merupakan sumber penerimaan Negara yang diperhatikan Pemerintah dengan tujuan membiayai berbagai macam pengeluaran dan meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pembangunan peningkatan sarana publik.

Penerimaan negara Indonesia secara khusus berasal dari sumber daya alam, Pajak, bea dan cukai, penerimaan negara bukan Pajak, Badan Usaha Milik Negara, (BUMN) dan sumber lainnya. Sebagai salah satu sumber penerimaan negara, pajak memegang peranan penting untuk keperluan pembangunan dan membiayai pengeluaran pemerintah. Dalam APBN 2017, pajak memberikan kontribusi sebesar Rp. 1.472,7 triliun, sedangkan pada APBN tahun 2020 penerimaan perpajakan meningkat dari tahun 2017 menjadi Rp. 1.618,1 triliun(<https://www.kemedalamnkeu.go.id/apbn2018>).

Dalam rangka menambah penerimaan pajak setiap tahunnya, Direktorat Jendral Pajak melakukan perubahan pada sistem pajaknya. Berawal dari perubahan *official assestment system* menjadi *self assestment system* hingga penyempurnaan sistem administrasi dan penggunaan teknologi informasi.

*Official assesment system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang menjadi tanggung jawab petugas pajak, baik jumlah wajib pajak yang terutang maupun risiko pajak yang mungkin timbul, sedangkan *self assesment system* adalah suatu sistem yang memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk mendaftarkan, menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan. Keberhasilan perubahan sistem ini tergantung pada kepatuhan wajib pajak dan pengawasan aparat pajak itu sendiri.

Kepatuhan wajib Pajak bagi UMKM dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kualitas pelayanan, sanksi Pajak, dan biaya kepatuhan Pajak. Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 192/KMK,03/2017 pasal 1 tentang wajib pajak dengan kriteria tertentu yang selanjutnya disebut sebagai wajib pajak adalah yang memenuhi persyaratan yaitu tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan (SPT).

**Tabel 1.1 Jumlah UMKM yang Terdaftar di KPP Pratama Bandung Cibeunying**

<b>Tahun</b>	<b>WP Terdaftar</b>	<b>Wajib Pajak yang Melapor SPT</b>	<b>Wajib Pajak yang Tidak Melapor SPT</b>	<b>Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak</b>
2016	1.432	570	862	49%
2017	1.169	562	607	34%
2018	1.476	682	794	54%
2019	1.588	910	678	61%
2020	1.745	836	909	75%

**Sumber: Data KPP Pratama Bandung Cibeunying**

Tabel 1.1 menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying masih rendah meskipun terjadi peningkatan jumlah wajib pajak yang terdaftar. Hal ini tidak terlalu menunjukkan peningkatan yang signifikan dan tidak menjamin bahwa dengan meningkatnya jumlah wajib pajak yang terdaftar, wajib pajak tersebut akan wajib menyampaikan SPT tahunan.

Fakta bahwa masih rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, menjadi salah satu faktor penerimaan negara tidak tercapai. Karena itu, untuk peningkatan penerimaan Negara melalui sektor pajak, dibutuhkan partisipasi aktif wajib pajak untuk memenuhi segala kewajiban pajaknya dengan baik, sehingga dibutuhkan ketersediaan *website* resmi yang diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk mengetahui informasi pajak.

Kualitas pelayanan yang baik bagi wajib pajak dapat mempermudah menyelesaikan kewajiban pajaknya baik dalam perhitungan, penyeteroran, dan pelaporan, sehingga wajib pajak mengerti dan paham mengenai kewajiban pajak yang harus dipatuhi. Pada akhirnya pelayanan yang baik akan mendorong kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya sehingga pelayanan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Selain dari kualitas pelayanan adapun hal lain yang berpengaruh dalam kepatuhan membayar pajak yaitu diperlukan adanya sanksi yang menjadi alat kontrol bagi wajib pajak. Pelaksanaan sanksi perpajakan ditetapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban pajak oleh wajib pajak. Pelaksanaan sanksi pajak yang tegas sangat diperlukan untuk mengontrol kepatuhan wajib pajak.

Sanksi dikenakan untuk setiap wajib pajak yang melanggar ketentuan peraturan UU perpajakan yang terdiri dari sanksi administrasi, sanksi pidana atau keduanya. Sanksi administrasi dikenakan pada wajib pajak yang melanggar ketentuan perpajakan berupa bunga, denda, atau kenaikan. Sanksi berupa bunga sebesar 2% perbulan, sanksi denda administrasi mulai dari surat tagihan pajak (SPT) ditambah Rp. 50.000.000 sampai dengan Rp. 100.000.000 serta surat setoran pajak (SSP) ditambah 20% dan sanksi berupa kenaikan 50% dan 100%. Untuk sanksi pidana dapat berupa denda pidana, pidana kurang, dan pidana penjara. Berbagai macam sanksi pidana yang dikenakan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan dianggap memberatkan bagi wajib pajak sehingga diharapkan banyak wajib pajak yang kemudian meningkatkan kepatuhan pajaknya. Dari uraian diatas, penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan atau fenomena diatas kedalam skripsi yang berjudul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN DAN BIAYA KEPATUHAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK.”** Studi Kasus Pada Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Bandung Cibeunying.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang, masalah penelitian ini diidentifikasi sebagai berikut;

1. Perkembangan UMKM di KPP Pratama Bandung Cibeunying semakin menurun
2. Tingkat kepatuhan UMKM di KPP Pratama Bandung Cibeunying masih menurun
3. Kurang tanggapnya pelayanan pajak terhadap keluhan dari wajib pajak.
4. Masih banyak wajib pajak yang kurang jera akan pemberian sanksi.

## 1.3 Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang diatas, rumusan masalah yang disampaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. Bagaimana kualitas pelayanan petugas pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying?
2. Bagaimana saksi perpajakan pada KPP Pratama Bandung Cibeunying?
3. Bagaimana biaya kepatuhan pajak UMKM di KPP Pratama Bandung Cibeunying?
4. Berapa besar pengaruh kualitas, sanksi dan biaya terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Bandung Cibeunying baik secara simultan maupun persial ?

## **1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.4.1 Maksud Penelitian**

Maksud penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan serta mengetahui gambaran tentang pengaruh kualitas pelayanan petugas Pajak, sanksi Pajak dan biaya kepatuhan Pajak terhadap kebutuhan wajib Pajak UMKM, kemudian dituangkan dalam bentuk skripsi atau tugas akhir sebagai salah satu syarat penyelesaian Program Studi Akuntansi Jenjang Strata Satu Fakultas Ekonomi di Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

### **1.4.2 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui, menganalisis, dan mendeskripsikan tentang;

1. Kualitas pelayanan petugas pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying.
2. Sanksi pajak UMKM pada KPP Pratama Bandung Cibeunying.
3. Biaya Kepatuhan pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying.
4. Pengaruh kualitas, sanksi dan biaya terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Bandung Cibeunying baik secara simultan maupun persial

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk memberikan beberapa kegunaan atau manfaat antara lain;

### **1.5.1 Kegunaan Teori**

Secara teoritis penelitian ini diharapkan bisa menambah pengetahuana di bidang Akuntansi yaitu;

1. Memberikan pengetahuan kepada pihak yang membutuhkan dan berkepentingan dalam penelitian ini sehingga dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan bagi KPP Pratama Bandung Cibeunying.
2. Bagi penulis dan peneliti selanjutnya, yang berhubungan dengan pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas pajak, sanksi perpajakan, dan biaya kepatuhan pajak. Agar dapat digunakan sebagai bahan penelitian lanjut atau referensi bagi peneliti yang mengambil topik yang serupa.

### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

1. Memberikan referensi pada ilmu akuntansi pada umumnya dan perpajakan pada khususnya.
2. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan petugas Pajak dalam menangani sanksi dan biaya kepatuhan Pajak terhadap kebutuhan wajib Pajak yang terjadidi KPP Pratama Bandung Cibeunying.

## 1.6 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

### 1.6.1 Landasan Teori

Perkembangan UMKM Indonesia semakin meningkat tiap tahun. UMKM Indonesia telah menyerap 97,2 juta tenaga kerja dan memberikan kontribusi  $\geq$  57% terhadap PDB. Namun peningkatan dan kontribusi ini tidak sesuai dengan kepatuhan pemilik UMKM untuk membayar Pajak kepada negara sesuai dengan kewajibannya. Definisi UMKM berdasarkan UU RI Tahun 2008 No 20 Pasal 1 ayat (1), (2), dan (3) adalah;

1. Usaha Mikro yaitu usaha ekonomi produktif yang dimiliki perorangan maupun badan usaha sesuai kriteria usaha mikro. Hasil penjualan usaha mikro setiap tahunnya paling banyak Rp 300.000.000,-
2. Usaha Kecil yaitu usaha ekonomi produktif yang independen yang dimiliki perorangan atau kelompok dan bukan badan usaha cabang dari perusahaan utama. Hasil penjualan bisnis setiap tahunnya antara Rp 300.000.000,- sampai paling banyak Rp 2,5 miliar.
3. Pengertian usaha menengah adalah usaha dalam ekonomi produktif dan bukan merupakan cabang atau anak usaha dari perusahaan pusat serta menjadi bagian secara langsung maupun tak langsung terhadap usaha kecil atau usaha besar dengan total kekayaan bersihnya sesuai yang sudah diatur dengan peraturan perundang-undangan. penjualan tahunannya mencapai Rp2,5 miliar sampai Rp50.000.000.000,-

Pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah No 46 Tahun 2013, dan kembali merevisi Pajak penghasilan yang diterima Wajib Pajak dalam Peraturan Pemerintah No 23 Tahun 2018. Total tagihan tidak melebihi Rp 4,8 miliar. Tarif pajak asli untuk semua UMKM adalah 1%, dan tarif Pajak untuk semua UMKM diubah menjadi 0,5%. Meskipun peraturan tersebut disusun untuk memudahkan wajib Pajak kecil, menengah dan mikro untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Adapun pengertian lain Pajak menurut Mardiasmo (2018:3) adalah;

**“Iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayarpengeluaran umum.”**

Berdasarkan keterangan diatas, untuk menambah penerimaan Pajak maka direktorat Pajak melakukan reformasi perpajakan dengan melakukan perubahan sistem perpajakan yaitu mengubah *official assesment system* menjadi *self assesment system*. Maka dilakukanlah kualitas pelayanan. Wajib pajak menurut UU No.28 tahun 2007 pasal 1 ayat 2 adalah;

**Wajib pajak UMKM meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.**

Maka wajib pajak ini memiliki kewajiban untuk melakukan pemotongan pajak dan pemungutan pajak sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku sementara pemungutan pajak di Indonesia telah diatur dalam UU No. 10 Tahun 1994 diatur berdasarkan pemungutan *Self Assessment System* merupakan salah satu sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia dimana sistem ini membebaskan penentuan besaran pajak yang perlu dibayarkan oleh wajib pajak bersangkutan secara mandiri.

Menurut ketentuan Direktorat Jendral Pajak No Per-27/PJ/2016 tentang kualitas pelayanan pajak di kantor pelayanan pajak, memiliki empat dimensi yaitu :

1. Ruang lingkup yaitu kondisi lingkungan sekitar kantor pelayanan pajak yang nyaman dan menyediakan pelayanan yang nyaman. Misalnya tempat parkir, kantin, lingkungan yang bersih.
2. Jam pelayanan yakni konsisten waktu yang digunakan dalam kantor pelayanan pajak sesuai dengan situasi dan kondisi wilayah kantor.

3. Sistem antrian merupakan ketentuan yang berkaitan dengan sistem antrian pelayanan di Loker, yaitu antrean untuk penerimaan surat/permohonan dan antrean untuk Nomor Pokok Wajib Pajak/Pengusaha Kena Pajak.
4. Mekanisme pelayanan adalah petugas pajak menerima setiap permohonan yang memenuhi syarat ketentuan dan memproses permohonan tersebut secara manual serta menerbitkan bukti penerimaan yang penomorannya disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku.

Dari pernyataan di atas disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan dimana Kantor Pelayanan Pajak (KPP) memberikan pelayanan yang baik untuk memuaskan pembayar Pajak. Pernyataan tentang sikap dan hubungan di antaranya mengarah pada perbandingan antara harapan dan kinerja (hasil). Diantaranya, kualitas layanan berkisar antara pelayanan dari petugas Pajak hingga memenuhi harapan wajib Pajak. Walaupun wajib Pajak mendapat kepercayaan untuk menghitung, melaporkan dan membayar jumlah Pajak terutang, wajib Pajak harus selalu jujur dan taat pada ketentuan UU perpajakan yang berlaku. Ini berarti ada wajib Pajak yang menyimpang dari ketentuan kewajiban perajakan.

Misalnya apabila wajib Pajak tidak menyampaikan surat pemberitahuan Pajak yang telah melebihi batas waktu yang ditentukan maka dapat diberi sanksi administrasi berupa denda, bunga, dan kenaikan. Menurut PMK – 68/PMK.03/2017 Sanksi pajak adalah jaminan penyediaan bahwa ketentuan UU perpajakan akan dituruti/ditaati/dipatuhi.

Menurut Mardiasmo (2018:62) bahwa sanksi perpajakan merupakan:

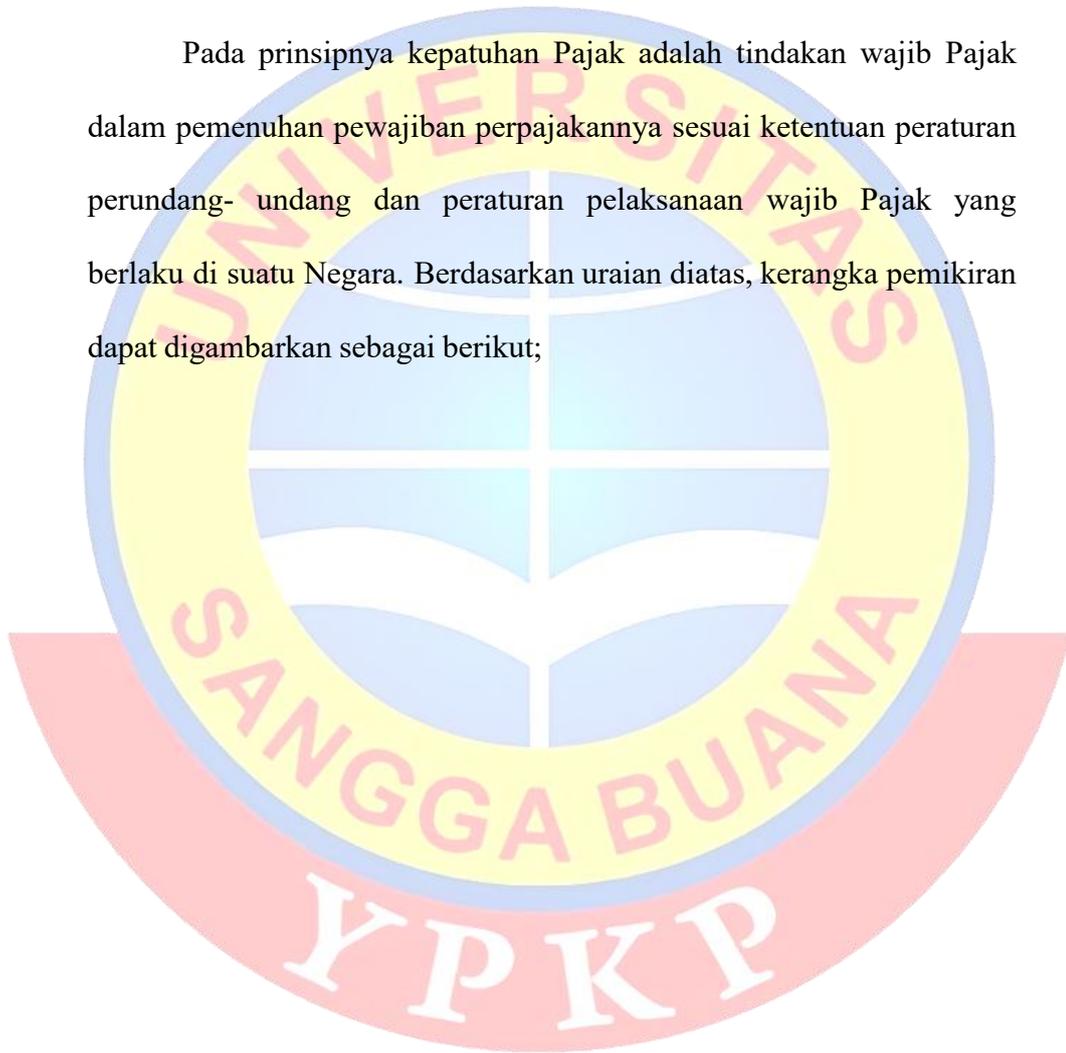
**Jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undang perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ ditaati. Dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakannya.**

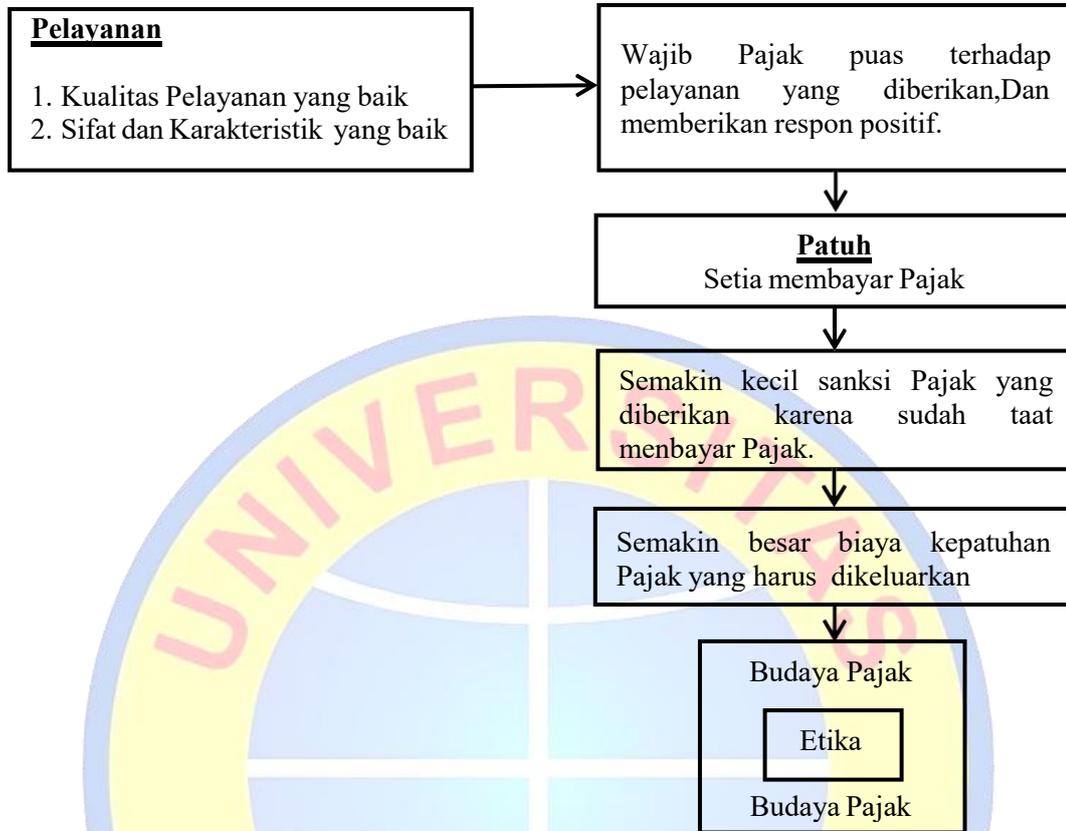
Peningkatan penerimaan pajak ini dilakukan dengan menaikan kepatuhan wajib pajak UMKM. Namun yang menjadi masalah peningkatan adalah ketidakpatuhan wajib pajak membayar pajak karena kurangnya kesadaran dan pengetahuan wajib pajak.

Menurut PMK No 192/PMK.03/2007, biaya kepatuhan pajak adalah “sejumlah biaya yang dikeluarkan oleh individu wajjib pajak baik itu fisik maupun psikis dalam melaksanakan berbagai kegiatan permabayan perpajakan”. Siti Kurnia Rahayu (2017:141) menyebutkan indikator kepatuhan perpajakan yakni;

1. Kepatuhan wajib Pajak dalam mendaftarkan diri.
2. Kepatuhan untuk menyetor kembali SPT.
3. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran Pajak terutang.
4. Kepatuhan dalam membayar tunggakan.

Pada prinsipnya kepatuhan Pajak adalah tindakan wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai ketentuan peraturan perundang-undang dan peraturan pelaksanaan wajib Pajak yang berlaku di suatu Negara. Berdasarkan uraian diatas, kerangka pemikiran dapat digambarkan sebagai berikut;





**Gambar 1.1. Kerangka Pikir**

### 1.6.2 Studi Empiris

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), empiris ialah ilmu pengetahuan yang diperoleh dari suatu penemuan, percobaan, serta juga pengamatan yang telah dilakukan. [https://pendidikan.co.id/pengertian-empiris//](https://pendidikan.co.id/pengertian-empiris/)

Jadi empiris merupakan keadaan yang berdasarkan peristiwa atau kejadian nyata yang pernah dialami serta didapat dengan melalui penelitian, pengamatan ataupun juga eksperimen yang pernah dilakukan. Dalam rangka mendukung penelitian yang akan dilakukan, peneliti melakukan studi empiris terhadap hasil- hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, dengan rincian sebagai berikut;

**Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Rexy Anugerah Pratama, Erly Mulyani. (2019)	Pengaruh kualitas pelayanan Pajak, sanksi perpajakan, dan biaya kepatuhan Pajak terhadap kepatuhan wajib Pajak umkm di kotapadang	Variabel kualitas pelayanan Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib Pajak, variabel sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib Pajak, variabel biaya kepatuhan Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib Pajak.
2	Farah Alifa Riadita, Saryadi(2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi empiris UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan)	Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib Pajak, variabel kesadaran wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib Pajak, variabel pengetahuan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib Pajak.

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
3	Putu R. Susmita, Ni Luh Supadmi (2016)	Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan Pajak, dan penerapan <i>e-filing</i> pada kepatuhan wajib Pajak	Dalam penelitian ini, memperoleh data bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap wajib Pajak di KPP Pratama Denpasar Timur, penerapan <i>e-feeling</i> berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan di KPP Pratama Denpasar Timur.

### 1.6.3 Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan (Sugiyono, 2017:63). Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan berdasarkan pada teori yang relevan, dan belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh dari pengumpulan data. Jadi hipotesis dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, dan belum jawaban yang empiris. Berdasarkan uraian tersebut maka Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian sebagai berikut;

- H1 : Terdapat pengaruh Kualitas pelayanan Pajak terhadap kepatuhan wajib Pajak UMKM.
- H2 : Terdapat Pengaruh dari sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib Pajak UMKM.
- H3 : Terdapat pengaruh dari biaya kepatuhan pajak.
- H4 : Terdapat Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi Pajak dan biaya kepatuhan Pajak terhadap kepatuhan wajib Pajak UMKM.

### **1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan mengambil objek penelitian dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Cibeunying yang berlokasi di Jl. Purnawarman, No. 21 Bandung. Penelitian ini dilakukan mulai dari bulan Agustus 2021 sampai selesai.

