

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Penerimaan negara yang sangat besar dan terus diandalkan untuk kepentingan pembangunan serta pembiayaan pemerintah adalah pajak. Pajak adalah hal yang perlu dipahami dengan baik. Undang-Undang Pasal 1 No.28 Tahun 2007 (*Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan*), merupakan “Pajak merupakan donasi harus pajak kepada negeri yang terhutang oleh orang ataupun tubuh yang bertabiat memforsir bersumber pada Undang- Undang, dimana dengan tidak memperoleh imbalan secara langsung serta digunakan buat keperluan negeri untuk sebesar- besarnya dalam kemakmuran rakyat”. Siapapun yang menjadi wajib pajak pasti akan berurusan dengan pajak.

Warga atau pihak wajib pajak masih banyak yang menolak membayar pajak karena ketidakpuasan terhadap pelayanan dan mekanisme pajak, pemahaman serta pengetahuan tentang pajak masih banyak yang belum mengenali dengan baik sehingga kurang memahami mengenai kepatuhan wajib pajak. Pihak pajak perlu menyampaikan penjelasan mengenai kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak kepada masyarakat atau wajib pajak agar dapat mematuhi kewajiban pajaknya.

Kepatuhan wajib pajak adalah aksi kesadaran dan kepatuhan terhadap kedisiplinan dalam membayar serta melaporkan kewajiban perpajakan untuk masa dan tahunan dari wajib pajak yang

terdiri dari individu dan atau modal yang menjalankan usaha sesuai dengan peraturan perpajakan yang ada.

Pajak merupakan andalan dalam sumber pendapatan negara Indonesia. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) dari tahun 2018-2022, Penerimaan pajak yang lebih besar adalah tahun 2022 dengan jumlah Rp 2.635.843,10 dan penerimaan pajak yang terendah adalah tahun 2020 dengan jumlah Rp 1.647.783,35 Selama 5 (lima) tahun penerimaan negara hanya bertumpu pada sektor perpajakan.

Berikut data sumber realisasi pendapatan Negara Indonesia:

**Tabel 1. 1**  
**Realisasi Pendapatan Negara Dari Penerimaan**  
**Pajak (Miliar Rupiah) 2018-2022**

| <b>Tahun</b> | <b>Penerimaan<br/>Pajak</b> | <b>Penerimaan<br/>Bukan<br/>Pajak</b> | <b>Hibah</b> | <b>Jumlah</b>   |
|--------------|-----------------------------|---------------------------------------|--------------|-----------------|
| 2018         | Rp 1.518.789,80             | Rp 409.320,20                         | Rp 15.564,90 | Rp 1.943.674,9  |
| 2019         | Rp 1.546.141,9              | Rp 408.994,3                          | Rp 5.497,3   | Rp 1.960.633,5  |
| 2020         | Rp 1.285.136,32             | Rp 343.814,21                         | Rp 18.832,82 | Rp 1.647.783,35 |
| 2021         | Rp 1.547.841,1              | Rp 458.493                            | Rp 5.013     | Rp 2.011.347,1  |
| 2022         | Rp 2.034.552,50             | Rp 595.594,50                         | Rp 5.696,10  | Rp 2.635.843,10 |

Sumber : *Badan Pusat Statistik*

Dari data diatas, terlihat bahwa trend penerimaan negara didominasi oleh penerimaan pajak. Sebagai akibatnya, pemerintah berusaha untuk meningkatkan pendaparan negara melalui perpajakan dengan cara meningkatkan pendapatan negara melalui perpajakan dengan cara

meningkatkan rasio pajak (perbandingan antara jumlah pajak yang diterima dan PDB). Salah satu faktor yang menghambat peningkatan rasio pajak adalah tingkat kepatuhan pajak.

Pemerintah telah menurunkan tarif pajak penghasilan final dari yang sebelumnya 1% menjadi 0,05%, langkah ini bertujuan untuk mendorong pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) agar lebih aktif berperan dalam kegiatan ekonomi dan memberikan kemudahan kepada pelaku UMKM dalam membayar pajak. Selaku kebijakan pajak baru, Undang-Undang No. 55 Tahun 2022 (*Tentang Penyesuaian Pengaturan Di Bidang Pajak Penghasilan*) di harapkan dapat menggapai tujuan ialah tingkatan kepatuhan serta pembayaran pajak bagi wajib pajak UMKM.

Menurut data dari KPP Pratama Cimahi Kepatuhan wajib pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) masih ada yang tidak mematuhi pembayaran pajak. Bebarapa alasan rendahnya tingkat ketaatan wajib pajak UMKM adalah pelaku usaha rumah tangga yang kurang memahami tentang peraturan pajak (Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER29/PJ/2015).

Berdasarkan data kepatuhan wajib pajak UMKM yang menyerahkan SPT di KPP Pratama Cimahi selama 5 (lima) tahun terakhir rata-rata tidak memenuhi tingkat kepatuhan wajib pajak yang diharapkan. Berikut tabel target dan realisasi penerimaan pajak pada tahun 2018-2022 di KPP Pratama Cimahi.

**Tabel I.3**

**Daftar Kepatuhan Wajib Pajak UMKM yang Melapor SPT**

| <i><b>Tahun</b></i> | <i><b>Jumlah WP</b></i> | <i><b>Jumlah WP<br/>Lapor SPT</b></i> | <i><b>Kepatuhan</b></i> |
|---------------------|-------------------------|---------------------------------------|-------------------------|
| 2018                | 42.985                  | 18.963                                | 44,12%                  |
| 2019                | 51.611                  | 22.834                                | 44,24%                  |
| 2020                | 65.025                  | 27.429                                | 42,12%                  |
| 2021                | 157.676                 | 99.061                                | 62,82%                  |
| 2022                | 182.601                 | 96.665                                | 52,93%                  |

**Sumber:** KPP Pratama Cimahi

Dari tabel diatas kepatuhan wajib pajak UMKM yang melapor SPT di KPP Pratama Cimahi, dapat dilihat jumlah wajib pajak yang ada di KPP Pratama Cimahi dari tahun 2018 dan tahun 2019 mengalami kenaikan, namun dari jumlah wajib pajak yang ada, yang melapor SPT tidak mencapai dari jumlah wajib pajak. Hal ini menunjukkan masih adanya kesenjangan antara jumlah wajib pajak yang terdaftar dan jumlah wajib pajak yang melapor SPT. Kepatuhan wajib pajak yang paling besar adalah tahun 2021 dengan presentase 62,82% dan yang paling rendah adalah tahun 2020 dengan presentase 42,12%.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak antara lain adalah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayan pajak serta pengetahuan pajak itu sendiri. Pemahaman individu tentang pajak atau yang disebut wajib pajak adalah tindakan yang dilakukan dan diupayakan secara sukarela atau sadar oleh wajib pajak. “Pemahaman harus pajak ialah keadaan dimana harus pajak mempunyai pengetahuan serta uraian terpaut perpajakan serta mempunyai kemauan buat mematuhi seluruh wujud kewajiban pajak tanpa terdapatnya faktor paksaan dari bermacam pihak manapun” Donofan & Afriyenti (2021). Dalam mendukung penerimaan negara pada pajak, diperlukan dukungan dari pemahaman mengenai kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak yang optimal, penjelasan pajak terkait perpajakan serta sanksi pajak yang jelas.

Tingkat kepatuhan wajib pajak harus didukung oleh kualitas pelayanan perpajakan yang disediakan pemerintah, sehingga menjadi aspek penting yang dapat mendukung tingkat kepatuhan wajib pajak. Upaya terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak guna mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak dan mengurangi munculnya kasus-kasus perpajakan yang dapat merugikan serta mengurangi efektivitas pelayanan terhadap kesehteraan dan kemakmuran

masyarakat. Kualitas pelayanan perpajakan yang terus ditingkatkan oleh pemerintah diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan merupakan elemen krusial untuk tingkat kepatuhannya, karena ada pada hakikatnya wajib pajak perlu memahami ketentuan serta aturan perpajakan yang ada, sehingga mereka dapat menyadari dan mengetahui untuk memenuhi tanggungjawabnya dalam membayar pajak. Tanpa memahami perpajakan, ada kemungkinan bahwa pajak tidak memenuhi kewajiban untuk mengikuti peraturan perpajakan baik secara sadar maupun tidak sadar. Ketiga faktor tersebut akan berkontribusi dalam meningkatkan kepatuhan pajak di KPP Pratama Cimahi.

Kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan pengetahuan wajib pajak di KPP Pratama Cimahi oleh wajib pajak masih terdapat yang belum mematuhi kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian sebelumnya tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di Kabupaten Rembang (Wulandari, 2023). Dari hasil pengujiannya menunjukkan bahwa “kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Rembang”. Sedangkan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menurut penelitian (Hanvansen & Wenny, 2022) menemukan bahwa tidak berpengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Palembang.

Menurut pendapat penelitian yang lain mengenai kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan roda empat di Samsat Jakarta Barat tahun 2018 – 2020 (Siahaan, 2022), dari hasil pengujian menunjukkan bahwa “pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan roda empat di Samsat Jakarta Barat tahun 2018 – 2020 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor”. Sedangkan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM menurut penelitian

(Maili, 2022), “kualitas pelayanan pajak tidak memiliki pengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak UMKM”.

Terkait pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (Impiyati, P., & Saidah Napisah, 2022), dari hasil pengujian menunjukkan bahwa “berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak”. Sedangkan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menurut penelitian (Dewi Nasiroh, 2022) “tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi”.

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan, terdapat perbedaan dalam hasil penelitian sebelumnya, sehingga peneliti berminat untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Yang Terdaftar Di KPP Pratama Cimahi”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kepatuhan wajib pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Yang Terdaftar Di KPP Pratama Cimahi masih ada yang tidak mematuhi pembayaran pajak dan lapor SPT dapat di lihat dari tabel kepatuhan wajib pajak UMKM tahun 2018-2022 yang ada kepatuhan wajib pajak adalah 44,12% - 62,82%.
2. Kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Cimahi dari tahun 2018-2022 mengalami kondisi fluktuasi.
3. Menurut data kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Cimahi masih adanya kesenjangan antara jumlah wajib pajak yang terdaftar dan jumlah wajib pajak UMKM yang melapor SPT di KPP Pratama Cimahi.

4. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) dari tahun 2018-2022 penerimaan pajak dapat terjadi ketidakseimbangan dari tahun ke tahun yang sebenarnya sebagian penerimaan negara bertumpu pada sektor perpajakan.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Yang Terdaftar Di KPP Pratama Cimahi.
2. Berapa besar pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Yang Terdaftar Di KPP Pratama Cimahi.
3. Berapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Yang Terdaftar Di KPP Pratama Cimahi.
4. Berapa besar pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Yang Terdaftar Di KPP Pratama Cimahi.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian berdasarkan rumusan masalah yang telah disampaikan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Yang Terdaftar Di KPP Pratama Cimahi.
2. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Yang Terdaftar Di KPP Pratama Cimahi.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Yang Terdaftar Di KPP Pratama Cimahi.
4. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Yang Terdaftar Di KPP Pratama Cimahi.

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Dengan menggunakan hasil dari penelitian tersebut, maka mempunyai dua kegunaan yaitu teoritis dan praktis.

##### **1.5.1 Kegunaan teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi akademisi dan peneliti selanjutnya dalam memberikan pengetahuan serta wawasan dibidang yang berkaitan dengan kemajuan ilmu akuntansi, khususnya disektor perpajakan.

### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

Tingkat kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan perpajakan yang diterima dari pemerintah, sehingga menjadi aspek penting lainnya yang dapat mendukung tingkat kepatuhan wajib pajak. Pelayanan pajak terus ditingkatkan untuk mendorong kepatuhan wajib pajak serta mengurangi munculnya masalah perpajakan yang dapat merugikan negara dan berpengaruh buruk terhadap pelayanan bagi kesejahteraan serta kemakmuran masyarakat. Selalu meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan dari pemerintah diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan terhadap wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

### **1.6 Lokasi Dan Waktu**

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cimahi. Waktu penelitian sejak bulan April sampai dengan penelitian ini selesai.

