

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang masalah

Pajak adalah penerimaan terbesar Negara di Indonesia yang digunakan untuk menyejahterahkan masyarakat dan jika tidak mendapat pendapatan dari pajak maka Negara pun akan membuat maju dari pendapatan siapa. Ini juga di ditegaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia nomor 17 tahun 2003 pasal 11 tentang Keuangan Negara yang menyebutkan bahwa “Pendapatan negara terdiri atas pajak, penerimaan bukan pajak, dan hibah”. Pajak yang diwajibkan pada masyarakat dilakukan untuk pembangunan dan pembiayaan penyelenggaraan di Indonesia. Menurut Diana, A. dan Setiawati (2014) 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. Pajak dapat diartikan sebagai pungutan yang dilakukan oleh negara terhadap warga negaranya, berdasarkan undang-undang yang berlaku di mana atas pungutan tersebut negara tidak memberikan kontraprestasi secara langsung kepada wajib pajak. Pajak yang dipungut oleh pemerintah berguna untuk pembiayaan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan (Waluyo, 2017).

Perbaikan kualitas pelayanan aparat pajak (fiskus pajak) harus senantiasa dilakukan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak (Supadmi, 2010). Petugas wajib pajak menentukan masyarakat akan membayar pajak secara patuh atau tidak. Keramahan petugas wajib pajak akan membuat UMKM patuh membayar. Selain keramahan, petugas wajib pajak juga harus tegas

untuk membuat UMKM membayar pajak UMKM. Jika telat membayar pajak maka yang dilakukan oleh petugas pajak seharusnya mengingatkan dan menagih terus menerus agar UMKM merasa jera jika tidak membayarnya. Lalu harus diberikan denda jika telat membayar pajak.

Dikutip dari situs pajakkoe.blogspot.com yang menyatakan bahwa fungsi pajak yang pertama adalah sebagai fungsi anggaran atau penerimaan (*budgetair*): pajak merupakan salah satu sumber dana yang digunakan pemerintah dan bermanfaat untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran. Penerimaan negara dari sektor perpajakan dimasukkan ke dalam komponen penerimaan dalam negeri pada APBN. Ada banyak fungsi pajak dan salah satunya adalah fungsi *budgetair*. Fungsi *budgetair* dapat diartikan bahwa kedisiplinan dan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak sangat dibutuhkan. Banyak masyarakat yang cemas bahwa dirinya tidak akan bisa membayar pajak dan akhirnya mereka melakukan penghindaran, pengelakan, dan pelalaian pajak yang menyebabkan rugi Negara dan membuat berkurangnya penerimaan pajak.

Lalu petugas pajak juga bisa memberikan sanksi tegas apabila masyarakat membangkang atau menghindari pembayaran pajak. Sanksinya bisa terdapat sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi bisa seperti pengenaan, sanksi kenaikan, dan sanksi denda. Wajib pajak akan mematuhi peraturan perpajakan bila terdapat sanksi yang tegas bagi para pelanggarnya sehingga akan meningkatkan kepatuhan pajak (Rajif, 2012).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepatuhan didefinisikan sebagai suatu perilaku tunduk atau patuh terhadap ajaran atau peraturan yang berlaku. Sedangkan Cahyonowati et.al. (2012) mendefinisikan kepatuhan adalah telah terpenuhinya semua kewajiban dan hak perpajakan oleh wajib pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan pajak. Masyarakat juga harus memiliki

sikap positif terhadap pajak terlebih lagi dengan adanya pemeriksaan pajak yang dilakukan oleh direktorat jenderal pajak untuk menentukan atau melihat tingkat kepatuhan pajaknya. Semakin baik kesadaran masyarakat akan pajak maka akan menumbuhkan sikap disiplin di dalam membayar pajak begitu pula ketika masyarakat mampu berfikir masuk akal mengenai pentingnya dana pajak bagi pembangunan Negara maka akan memacu pada kepatuhan Wajib Pajak yang baik pula.

Kesadaran wajib pajak perlu dimiliki oleh masing-masing wajib pajak itu sendiri. Karena untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak yang baik. Priyantini (2008) menyatakan bahwa faktor penting dalam melaksanakan sistem perpajakan baru (*self assessment system*) adalah kesadaran dan kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak. Banyak wajib pajak beranggapan bila kewajiban membayar pajak merupakan suatu beban dan menjadi momok bagi mereka sehingga enggan membayar pajak atau cenderung melakukan penghindaran pajak (*tax evasion*). Cukup melatih kesadaran wajib pajak maka akan terjadi kepatuhan wajib pajak dengan sendirinya tanpa ada paksaan apapun dari petugas pajak maupun dari sanksi pajak.

Dengan memperhatikan ketiga komponen di atas dengan baik maka kepatuhan wajib pajak akan dicapai dengan baik pula. Kepatuhan wajib pajak mempunyai dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah kesadaran karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban pajaknya. Berbeda dengan faktor eksternal. Faktor eksternal lebih dilihat dari lingkungan dan situasi Wajib Pajak tersebut. “Menurut Supriyati dan Hidayati (2008), penyebab rendahnya kepatuhan pajak dapat disebabkan oleh kurangnya kualitas pelayanan petugas pajak”.

Diambil dari situs hinyong.com bahwa menurut data dari Kementerian Koperasi dan UMKM bahwa Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) sebagai salah satu roda penggerak perekonomian di Indonesia, telah

menyumbangkan 60,34 % PDB Indonesia di tahun 2017. Ini artinya sekitar 60 % nilai barang dan jasa yang diproduksi di Indonesia di tahun 2017 berasal dari sektor UMKM. Maka sektor usaha kecil atau menengah (UMKM) atau Perusahaan Kecil adalah salah satu pendukung roda perekonomian negara. UMKM ini mempunyai peran yang sangat penting dalam pembangunan negara. UMKM ini bisa dikembangkan dan memiliki cabang apabila manajemen perusahaan bisa merencanakan apa yang harus dilakukan kedepannya agar bisa maju.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti melakukan sebuah penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM”

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui sanksi pajak?
4. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui sanksi pajak?
5. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak melalui sanksi pajak.
4. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak melalui sanksi pajak.
5. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- A. Untuk menambah dan memperluas wawasan bagi penulis dan juga wajib pajak tentang perpajakan.
- B. Untuk dapat mengaplikasikan teori-teori mengenai kualitas pelayanan petugas pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan. Juga sebagai bahan masukan dan informasi untuk menciptakan peraturan perpajakan yang lebih efektif serta memberi penyuluhan mengenai pembayaran pajak kepada wajib pajak guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2. Manfaat Praktis

Sebagai masukan yang membangun untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak Jawa Timur terhadap wajib pajak UMKM Jawa Timur tentang kepatuhan dalam membayar pajak.