

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu cara dalam membangun negara adalah dengan pajak, pajak menjadi kontribusi wajib pajak kepada negara yang mana sudah diatur oleh undang-undang, pajak ini sifatnya memaksa. Menurut Inayati dan Fitria (2019) Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) tanpa mendapat jasa timbal (kontra pretasi) yang dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Sedangkan menurut Pravasanti dan Pratiwi (2021) pengertian pajak adalah "pungutan wajib yang dilakukan Pemerintah dan diatur dalam Undang-Undang yang bersifat memaksa guna membiayai kebutuhan Negara untuk kesejahteraan bangsa.

Pajak ini wajib dibayarkan oleh individu yang sudah ditanggihkan menjadi wajib pajak. Menurut Inayati dan Fitria (2019) jenis-jenis wajib pajak terdiri dari wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan. Wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan termasuk pula pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), yang dalam praktiknya juga memiliki kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. UMKM merupakan sektor yang memegang peranan penting dalam perekonomian nasional, karena mampu menyerap tenaga kerja dan mendorong pertumbuhan ekonomi. Oleh karena itu, pemerintah memberikan perhatian khusus terhadap regulasi perpajakan yang menyangkut UMKM, termasuk dalam hal kemudahan administrasi dan tarif pajak yang lebih ringan.

Wajib pajak UMKM umumnya tergolong dalam kategori wajib pajak orang pribadi maupun badan usaha kecil, tergantung pada bentuk dan skala usahanya. Pemerintah Indonesia melalui kebijakan perpajakan memberikan insentif bagi UMKM, seperti penerapan tarif pajak penghasilan (PPh) final sebesar 0,5% dari omzet untuk UMKM dengan peredaran bruto tertentu, sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 55 Tahun 2022. Kebijakan ini bertujuan untuk mendorong kepatuhan perpajakan di kalangan pelaku UMKM serta mendukung kelangsungan dan pertumbuhan usaha mereka.

Tabel 1.1 Penerimaan Pajak Tahun 2013-2016

Tahun	Target (Triliun Rp)	Realisasi (Triliun Rp)	Capaian (%)
2013	995,21	921,27	92,57%
2014	1.072,37	981,83	91,56%
2015	1.294,26	1.060,83	81,96%
2016	1.355,20	1.105,81	81,60%

Sumber: (DJP, 2017)

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa selama periode 2013 hingga 2016, realisasi penerimaan pajak di Indonesia selalu berada di bawah target yang ditetapkan, dengan persentase capaian yang cenderung menurun dari 92,57% pada tahun 2013 menjadi 81,60% pada tahun 2016. Meskipun target penerimaan pajak terus meningkat setiap tahunnya, realisasi yang tidak mencapai target mengindikasikan adanya tantangan dalam optimalisasi penerimaan pajak, seperti tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah, perlambatan ekonomi, serta efektivitas sistem pemungutan pajak. Hal ini menunjukkan perlunya upaya strategis dari pemerintah, termasuk penguatan kontribusi sektor

UMKM sebagai salah satu potensi penerimaan pajak yang belum sepenuhnya tergarap maksimal.

Hal ini juga terjadi di KPP Pratama Sleman di mana penerimaan pajak UMKM masih jauh dari realisasi, berikut ditunjukkan ke dalam tabel 1.2 penerimaan pajak UMKM KPP Pratama Sleman pada tahun 2018-2023.

Tabel 1.2
Data Penerimaan Pajak UMKM KPP Pratama Sleman Tahun 2018–2023
(dalam rupiah)

Tahun	Penerimaan Pajak UMKM	Target PPh Final
2018	36.424.678.478	478.853.597.000
2019	31.268.498.577	498.479.007.000
2020	20.016.668.079	377.625.774.000
2021	15.819.534.658	349.048.816.000
2022	19.900.353.427	375.631.710.000
2023	21.567.280.247	400.858.052.000

Sumber: Hia (2024)

Tabel 1.2 menunjukkan data penerimaan pajak UMKM di KPP Pratama Sleman selama periode 2018 hingga 2023, dengan membandingkan antara realisasi penerimaan pajak UMKM dan target PPh Final setiap tahunnya. Terlihat bahwa penerimaan pajak UMKM mengalami fluktuasi, dengan tren penurunan tajam dari tahun 2018 sebesar Rp36,42 miliar menjadi titik terendah pada tahun 2021 sebesar Rp15,81 miliar, sebelum kembali meningkat secara bertahap hingga mencapai Rp21,57 miliar pada tahun 2023.

Meskipun target PPh Final setiap tahun tetap tinggi dan cenderung meningkat, realisasi penerimaan pajak UMKM selalu berada jauh di bawah target. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan signifikan antara potensi dan realisasi penerimaan pajak dari sektor UMKM, yang kemungkinan disebabkan

oleh berbagai faktor seperti keterbatasan pemahaman perpajakan di kalangan pelaku UMKM, kurangnya kesadaran untuk patuh pajak, serta dampak ekonomi seperti pandemi COVID-19 yang turut mempengaruhi kemampuan UMKM dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu masalah dari penerapan self assessment system. Menurut Inayati dan Fitria (2019), self assessment system merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang Wajib Pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang – undangan perpajakan yang berlaku. Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, membayar, melaporkan, dan mempertanggungjawabkan pajak terutangnya. Jadi, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak sebagian besar tergantung dari Wajib Pajak Sendiri. Oleh karena itu, keberhasilan self assessment system sangat ditentukan oleh tinggi rendahnya tingkat kepatuhan dari si wajib pajak.

Rendahnya penerimaan pajak berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak. Isu terkait kepatuhan sangat penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan dapat memicu upaya menghindari pajak yang menyebabkan berkurangnya penerimaan pajak. Semakin benar tingkat penghitungan, penyeteran, serta penyampaian pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan terhadap aturan pajak dalam pelaksanaan pemenuhan kewajiban pajaknya (Rahayu, 2017).

Tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi beberapa faktor, salah satunya adalah kualitas pelayanan fiskus. Pravasanti dan Pratiwi (2021)

mengatakan bahwa salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Pelayanan fiskus merupakan suatu sikap atau perbuatan petugas pajak untuk membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya (Rahayu, 2017). Petugas pajak dikatakan berkualitas apabila petugas pajak memberikan informasi yang akurat mengenai perpajakan termasuk tata cara perhitungan, penyetoran, dan pelaporannya serta tidak melakukan tindakan pidana yang melanggar aturan dan SOP yang berlaku.

Memahami perpajakan merupakan hal yang penting bagi setiap Wajib Pajak. Dengan pemahaman yang baik terhadap peraturan perpajakan, seseorang akan lebih mudah dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak dan terhindar dari sanksi atau hukuman pajak. Menurut Assa et al. (2018) , dari sudut pandang hukum, pemahaman terhadap pajak berkaitan dengan adanya perikatan hukum yang timbul karena undang-undang, yang mewajibkan warga negara untuk menyetorkan sebagian penghasilannya kepada negara.

Negara memiliki wewenang untuk memaksa dan dana pajak tersebut digunakan untuk mendanai kegiatan pemerintahan. Saat ini, memahami perpajakan tidaklah sulit karena kemajuan teknologi, terutama internet, memungkinkan Wajib Pajak untuk mengakses informasi terkini dengan mudah. Selain itu, pemahaman perpajakan juga bisa diperoleh melalui sosialisasi yang dilakukan oleh petugas pajak maupun pelatihan-pelatihan perpajakan. Dengan demikian, Wajib Pajak akan lebih memahami hak dan kewajibannya serta dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya secara lebih baik.

Faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yakni pelayanan fiksus. Penawaran yang diberikan oleh fiskus pada suatu tahapan dalam prosedur perpajakan berkaitan dengan sikap wajib pajak dalam melaksanakan tugas perpajakannya (Xiang, 2018). Dengan kata lain, pelayanan yang tepat dari petugas pajak akan membuat wajib pajak merasa puas dan nyaman dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga wajib pajak akan mantap atau umumnya cenderung patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan kebijakan yang relevan.

Penelitian ini didukung oleh Aras et al. (2024) yang menyatakan bahwa pelayanan pajak berupa fasilitas fisik dan pelayanan dari petugas pajak yang baik dapat membuat tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, tempat parkir yang cukup luas, formulir pajak yang tersedia secara lengkap membuat wajib pajak merasa nyaman saat berada di kantor pajak.

Selain fasilitas fisik yang nyaman, berbagai macam kegiatan yang mendukung wajib pajak untuk dapat lebih mudah melaksanakan kewajibannya membayar pajak antara lain petugas pajak cakap dalam menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat, petugas pajak cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi wajib pajak terkait dengan pajak, petugas pajak memberikan pelayanan terbaik dalam memberikan kemudahan dalam pelayanan pajak

Kemudian yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yakni adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau

pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat (Huda & Merliyana, 2020) Peran aktif fiskus dalam pelaksanaan pencairan tunggakan pajak sebagai upaya untuk meningkatkan penerimaan dari sektor pajak dapat dilakukan dengan mulai menerbitkan surat teguran, surat paksa, sampai dengan penyitaan barang milik wajib pajak.

Pelayanan fiskus merupakan pemberian layanan atau melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan yang telah berlaku. Pelayanan aparat pajak (fiskus) juga berperan dalam mendorong penerimaan negara, dimana para aparat pajak dituntut untuk melayani para wajib pajak secara profesional, jujur dan bertanggung jawab. Hal ini dilakukan untuk mencapai tujuannya (Hala et al., 2022).

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak berhubungan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan aparat pajak kepada wajib pajak. Oleh karena itu, kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh aparat pajak akan dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan semakin baik juga tingkat kepatuhan wajib pajak. Maka dari itu pentingnya niat dalam suatu perbuatan agar bisa mendapatkan hasil yang baik pula (Bulutoding et al., 2020)

Penelitian dengan topik ini sudah pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang mana menjadi referensi dalam penelitian ini . penelitian yang pertama oleh Samuel & Susanti (2023) Penelitian ini mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM, yaitu religiusitas, etika

uang, sosialisasi perpajakan, dan modernisasi sistem administrasi perpajakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa religiusitas, sosialisasi perpajakan, dan modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak, sementara etika uang tidak memiliki pengaruh signifikan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner online dan analisis regresi linier berganda. Temuan ini memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu akuntansi, khususnya perpajakan, dan membantu pemangku kepentingan dalam mempertimbangkan aspek-aspek yang dapat meningkatkan kepatuhan pajak.

Lalu kedua diteliti oleh Kaunang et al. (2024) penelitian ini bertujuan untuk memahami hubungan antara pengetahuan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak UMKM, khususnya pada sektor kafe di Kecamatan Sario, Manado. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini menemukan bahwa tingkat pengetahuan perpajakan yang rendah di kalangan pelaku UMKM berkontribusi terhadap rendahnya kepatuhan pajak. Kurangnya pemahaman mengenai peraturan perpajakan dan kewajiban pelaporan pajak menjadi faktor utama yang memengaruhi kepatuhan. Hasil penelitian ini menyoroti pentingnya edukasi dan sosialisasi perpajakan yang lebih intensif kepada pelaku UMKM.

Kemudian yang terakhir, Amin (2024) mengevaluasi tingkat pemahaman wajib pajak pelaku UMKM terhadap Peraturan Pemerintah No. 55 Tahun 2022 di Kecamatan Jogorogo. Menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan wawancara terhadap 15 pelaku UMKM, penelitian ini menemukan bahwa

sebagian besar responden memiliki pemahaman yang rendah terhadap peraturan tersebut. Kurangnya sosialisasi dan edukasi dari pihak otoritas pajak menjadi penyebab utama rendahnya pemahaman ini. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan upaya sosialisasi dan edukasi perpajakan kepada pelaku UMKM untuk meningkatkan kepatuhan pajak.

Penelitian ini memiliki manfaat yang signifikan baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian ini dapat memberikan banyak literatur ilmiah mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM, khususnya yang berkaitan dengan pemahaman regulasi pajak, kepercayaan terhadap fiskus, dan kualitas pelayanan fiskus. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi untuk studi-studi lanjutan yang ingin meneliti perilaku kepatuhan pajak pada sektor UMKM.

Sementara secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak Direktorat Jenderal Pajak (DJP), khususnya KPP Pratama Sleman, dalam merumuskan strategi peningkatan kepatuhan wajib pajak UMKM. Melalui temuan ini, pihak otoritas pajak dapat meningkatkan efektivitas sosialisasi perpajakan, membangun kepercayaan wajib pajak, serta memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak.

Berdasarkan penjabaran di atas, peneliti menarik suatu kesimpulan untuk dijadikan judul pada penelitian ini yakni **“Pengaruh Pemahaman Regulasi Pajak, Kepercayaan kepada Fiskus dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Sleman”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada di atas, rumusan masalah pada penelitian ini yakni:

1. Apakah pemahaman regulasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Sleman?
2. Apakah kepercayaan kepada fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Sleman?
3. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Sleman?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada di atas, kemudian tujuan penelitian pada penelitian ini yakni:

1. Guna menguji pengaruh antara pemahaman regulasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Sleman
2. Guna menguji pengaruh antara kepercayaan kepada fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Sleman
3. Guna menguji pengaruh antara pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Sleman

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut ini manfaat pada penelitian ini yang mana terbagi menjadi 2 manfaat, diantaranya sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Memberikan banyak literatur ilmiah mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM, khususnya yang berkaitan dengan pemahaman regulasi pajak, kepercayaan terhadap fiskus, dan kualitas pelayanan fiskus. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi untuk studi-studi lanjutan yang ingin meneliti perilaku kepatuhan pajak pada sektor UMKM.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak Direktorat Jenderal Pajak (DJP), khususnya KPP Pratama Sleman, dalam merumuskan strategi peningkatan kepatuhan wajib pajak UMKM. Melalui temuan ini, pihak otoritas pajak dapat meningkatkan efektivitas sosialisasi perpajakan, membangun kepercayaan wajib pajak, serta memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri dari lima bab, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini terdiri dari *grand theory*, teori yang melandasi penelitian, penelitian terdahulu, dan pengembangan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari jenis penelitian, objek penelitian, sampel dan populasi, operasionalisasi dan pengukuran variabel, model penelitian, teknik pengumpulan serta analisis data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini terdiri dari analisis data serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan penelitian, keterbatasan penelitian, serta saran yang ditujukan kepada pihak-pihak tertentu.