

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak adalah aspek fundamental untuk proses pembangunan dan pembiayaan nasional yang berkelanjutan. Pada tahun 2019, struktur penerimaan negara menunjukkan bahwa pendapatan negara mencapai Rp1.957,2 triliun yang terdiri dari penerimaan pajak sebesar Rp1.545,3 triliun, Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) sebesar Rp405 triliun, dan hibah sebesar Rp.6,8 triliun (kemenkeu, 2020). Berdasarkan data tersebut membuktikan bahwa penerimaan pajak merupakan sumber utama pemasukan bagi negara sebagai fungsi *regulerend* dan fungsi *budgetair*. Fungsi *budgetair* adalah fungsi untuk memasukkan uang ke kas negara. Sehingga dengan adanya fungsi tersebut dapat memenuhi kebutuhan negara dalam penerimaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

Dengan pentingnya fungsi pajak bagi negara untuk penggerak aktivitas dan program pemerintah dalam melayani masyarakat, bukan untuk kepentingan pribadi. Maka dari itu negara mempunyai hak dasar kedaulatan untuk mewajibkan warga negara dalam membayar pajak sebagaimana di anjurkan dalam Al-qur'an pada surat At-Taubah ayat 29 sebagai berikut:

قَاتِلُوا الَّذِينَ لَا يُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَا بِالْيَوْمِ الْآخِرِ وَلَا يُحَرِّمُونَ مَا حَرَّمَ اللَّهُ وَرَسُولُهُ
وَلَا يَدِينُونَ دِينَ الْحَقِّ مِنَ الَّذِينَ أُوتُوا الْكِتَابَ حَتَّى يُعْطُوا الْجِزْيَةَ عَنْ يَدٍ وَهُمْ
صَاغِرُونَ

Artinya:

“Perangilah orang-orang yang tidak beriman kepada Allah dan hari kemudian, mereka yang tidak mengharamkan apa yang telah diharamkan Allah dan Rasul-Nya dan mereka yang tidak beragama dengan agama yang benar (agama Allah), (yaitu orang-orang) yang telah diberikan kitab, hingga mereka membayar jizyah (pajak) dengan patuh sedang mereka dalam keadaan tunduk”.

Pada ayat ini jizyah yang dimaksud adalah pajak, jizyah ditanggihkan kepada kaum non muslimin yang dikecualikan dari ahli kibab pada zaman Rasulullah. Penarikan jizyah bersifat sementara, dapat dihentikan apabila kebutuhan telah terpenuhi. Namun, konsep tersebut berbeda halnya dengan perpajakan di Indonesia. Konsep perpajakan di Indonesia bersifat wajib yang dilakukan secara terus menerus ketika wajib pajak masih memenuhi syarat subyek dan obyek pajak. Subyek pajak yang dimaksud adalah pajak dalam negeri dan pajak luar negeri, sementara obyek pajak adalah penghasilan berupa setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh wajib pajak berdasarkan ketentuan dalam UU No. 7 Tahun 1983, bab II pasal 2, ayat 1 dan 2 tentang PPh yang diwajibkan membayar pajak demi tercapainya penerimaan pajak.

Berdasarkan data dari Direktorat Jenderal Pajak pada tahun 2018 menyatakan bahwa rasio penerimaan perpajakan (*tax ratio*) sebesar 10,3 persen terhadap Produk Domestik Bruto (PDB). Angka tersebut tergolong masih rendah jika dibandingkan dengan standar *tax ratio* sebesar 15 persen bagi negara-negara lain di seluruh dunia menurut Bank Dunia (Mardlo, 2019). Adapun salah satu

penyebabnya yaitu masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini lah yang menyebabkan pemerintah memaksimalkan upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Adapun upaya yang dapat dilakukan pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak yaitu melalui Direktorat Jendral Pajak dengan membuat berbagai kebijakan serta menggaet berbagai sektor usaha, salah satunya yaitu Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). Pemerintah mulai melihat sektor UMKM karena kontribusi UMKM terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) dalam lima tahun terakhir berangsur mengalami peningkatan dari 57,84 % menjadi 60,34% disisi lain serapan tenaga kerja di sektor UMKM juga mengalami peningkatan dari 96,99% menjadi 97,22% (Kemenperin.go.id). UMKM mempunyai potensi meningkatkan PDB melalui sektor perpajakan.

UMKM merupakan sebuah kegiatan usaha yang mendominasi perekonomian Indonesia. Meskipun pendapatan UMKM lebih kecil jika dibandingkan dengan perusahaan-perusahaan besar, tetapi jumlah UMKM cukup banyak yang tersebar di seluruh daerah. Dibuktikan dengan salah satu daerah di Indonesia yaitu Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). DIY merupakan Kota pelajar, Kota pariwisata, sekaligus Kota budaya dengan pengembangan pelaku UMKM yang terus meningkat. UMKM hadir dengan berbagai jenis industri yang dapat mendorong perekonomian masyarakat di DIY. Adapun jumlah UMKM di Provinsi DIY sebanyak 238.619 unit, tersebar dalam: Kota Yogyakarta (14%), Kabupaten Bantul (26%), Kabupaten Sleman (21%), Kabupaten Gunungkidul (20%), dan Kabupaten Kulonprogo (19%) (www.depkop.go.id, 2017). Dengan banyaknya jumlah UMKM, pemerintah terus

berupaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak di sektor UMKM.

Langkah yang diambil pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan UMKM dengan menerbitkan peraturan salah satunya Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 yang memberikan perlakuan khusus mengenai pajak UMKM untuk dapat mempermudah UMKM dalam membayar pajak namun sebagian UMKM belum patuh terhadap pajak. Pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan penerimaan pajak dengan mengeluarkan kembali Peraturan Pemerintah No. 23 tahun 2018 mengenai PPh final 0.5% untuk wajib pajak dengan peredaran bruto tertentu. Dengan beban pajak yang ditanggung semakin kecil diharapkan pemilik UMKM memiliki kemampuan ekonomi yang lebih kuat dan dapat mengembangkan usahanya. Dengan segala kemudahan dan kesederhaan peraturan pemerintah ini diharapkan pemilik UMKM dapat meningkatkan kesadaran dalam kewajiban perpajakannya. Dalam satu tahun pajak PPh Final yang dikenakan pada wajib pajak yang memiliki peredaran bruto atau omset di bawah Rp4,8 Miliar, peraturan ini diharapkan dapat membantu masyarakat dalam perhitungan pajak yang berlaku *Self Assessment System*.

Dengan menerapkan *Self Assessment System* maka diharapkan wajib pajak dapat berperan aktif untuk melaporkan kewajibannya. *Self Assessment System* merupakan sebuah bentuk kepercayaan pemerintah kepada masyarakat untuk menghitung, melaporkan, dan membayar jumlah pajak terhutang kepada petugas pajak dengan ketentuan dan peraturan yang telah ditetapkan (Sulistiyorini, 2019). Adanya kemudahan ini, pemerintah berharap dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya meskipun tidak dapat

serta merta menghilangkan kecurangan dalam melaporkan pajak. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh faktor eksternal maupun faktor internal.

Secara umum teori atribusi telah dikaji oleh Heider (1958) yang memaparkan pada penelitiannya terdapat 2 (dua) faktor yang dapat mempengaruhi perilaku individu. Faktor-faktor tersebut adalah faktor internal meliputi sifat, sikap, dan juga karakter yang diyakini berada dibawah kendali pribadi itu sendiri sedangkan eksternal meliputi suatu tekanan yang ada memaksa seseorang dalam melakukan prilaku atau perbuatan tertentu. Teori atribusi ini telah dibuktikan secara empiris oleh Putri & Setiawan (2017) yang meneliti kesadaran, pengetahuan, kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini sejalan dengan penelitian Dewi & Subarkah (2017) kualitas pelayanan pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, serta didukung oleh Dicriyani & Ketut (2016) bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Namun, berbeda hal nya dengan penelitian Dicriyani & Ketut (2016) meneliti kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Hal ini juga didukung oleh penelitian Sulistyorini (2019) yang meneliti pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan ketidak konsistenan hasil tersebut, penulis akan meneliti ulang pengaruh pengetahuan wajib pajak, kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang dimoderasi oleh kesadaran wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak di pengaruhi oleh faktor-faktor penting dalam

memenuhi kewajiban pajaknya yaitu faktor pengetahuan perpajakan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dikarenakan berkaitan dengan tata cara melaksanakan kewajiban perpajakan yang meliputi pengisian Surat Pemberitahuan (SPT), perhitungan pajak, penyetoran pajak (pembayaran), serta pelaporan atas pajak (Putri & Agustin, 2018). Hal ini juga di dukung oleh Mir'atusholihah, Srikandi Kumadji and Ismono (2011) mengatakan bahwa semakin tingginya pengetahuan wajib pajak, maka akan semakin mudah memahami peraturan perpajakan dan semakin mudah pula dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kesadaran wajib pajak, faktor ini timbul dari dalam diri wajib pajak sendiri mengenai persepsi wajib pajak tentang pajak serta manfaat pajak bagi negara sebagai wujud tanggung jawab berbangsa dan bernegara (Putri & Agustin, 2018). Sebagaimana yang dikatakan oleh Syamsuddin et al. (2014) dan Jalil et al. (2015) dalam Joseph & Jacob (2018) Kesadaran Wajib Pajak merupakan upaya atau tindakan yang disertai dengan dorongan diri dan kemauan untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak diperlukan perilaku wajib pajak berupa perasaan atau pandangan yang melibatkan keyakinan, pengetahuan dan penalaran. Dengan tingginya kesadaran wajib pajak akan semakin mendorong wajib pajak untuk mematuhi kewajibannya.

Disisi lain, ada faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu kualitas pelayanan pajak. Kualitas pelayanan ini merupakan suatu kondisi yang dapat mempengaruhi jasa, produk, manusia, atau proses dalam

memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Dalam penelitian ini untuk memenuhi atau melibihkan harapan wajib pajak yaitu melalui kualitas pelayanan pajak. Dimana kualitas pelayanan pajak dapat diukur berdasarkan kemampuan Direktorat Jendral Pajak yang dapat memberikan pelayanan optimal melalui kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, infrastruktur seperti tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi dalam memberikan kemudahan kepada wajib pajak (Putri & Setiawan, 2017) .

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dicriyani & Ketut (2016), pada penelitian ini membahas pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimoderasi oleh niat. Subjek pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Madya Denpasar. Sedangkan penulis ingin meneliti pengaruh pengetahuan wajib pajak, kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang dimoderasi oleh kesadaran wajib pajak. Adapun kontribusi dari peneliti yaitu dengan menambahkan pengukur kualitas pelayanan pajak, mengganti variabel pemoderasi serta mengganti subjek penelitian menjadi Wajib Pajak UMKM.

Peneliti menambahkan pengukur kualitas pelayanan sebab pada penelitian Dicriyani & Ketut (2016) hanya di lihat dari *Service Quality* seperti: keandalan (*Reability*), daya tanggap (*Responsive*), keyakinan (*Assurance*), empati (*Empathy*), dan bukti fisik (*Tangibles*) pada penelitian ini peneliti menambahkan pengukur kualitas pelayan berdasarkan penggunaan sistem teknologi seperti *e-filling*, *e-billing* dan e-SPT apakah dapat memberikan kebermanfaatan dan kemudahan bagi wajib pajak. Disisi lain, pada masa pandemi Covid-19 sebagian

pelayanan dialihkan menggunakan layanan online. Peneliti menambahkan pengukur dikarenakan melihat dari berbagai aspek dari wajib pajak yang menimbulkan kesusahan dalam pelaporan dan pembayaran pajak.

Peneliti juga mengganti variabel pemoderasi niat wajib pajak dengan variabel kesadaran wajib pajak sebagai pemoderasi. Peneliti mengganti variabel niat wajib pajak dikarenakan hasil dari penelitian Dicriyani & Ketut (2016) menunjukkan bahwa niat wajib pajak memperlemah pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan bahwa niat untuk patuh dengan memiliki pengetahuan perpajakan yang lebih baik akan dapat membuat wajib pajak melakukan penggelapan pajak dan penghematan pajak. Oleh karena hal tersebut peneliti mengganti variabel kesadaran wajib pajak sebagai variabel pemoderasi dengan adanya kompleksitas perilaku, pengalaman, dan hubungan sehingga hasil yang diharapkan dapat memperkuat hubungan pengetahuan wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak akan semakin dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran ini berupa pandangan atau perasaan, keyakinan, dan penalaran dari diri sendiri sehingga ini akan meningkatkan kepatuhan pajak, hal ini didukung oleh penelitian Adiputra & Wirama (2017), Kwarto & Zulhazmi (2019), Sulistyorini (2019), serta Tahar & Rachman (2014) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Serta pada penelitian ini peneliti mengganti subjek dari penelitian Dicriyani & Ketut (2016) dengan Wajib Pajak UMKM dikarenakan banyaknya pelaku UMKM yang mendominasi perekonomian di Indonesia salah satunya

Kabupaten Bantul, dengan jumlah UMKM terbanyak dari lima Kabupaten atau Kota yang ada di DIY. Dengan tingginya tingkat UMKM harapannya dapat meningkatkan kontribusi UMKM terhadap penerimaan Produk Domestik Bruto (PDB). Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti ingin meneliti “Efek Pemoderasi Kesadaran Wajib Pajak pada Hubungan antara Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Pemilik Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kabupaten Bantul).

B. Batasan Masalah

Batasan penelitian dilakukan supaya penelitian ini dapat dipahami sesuai yang diharapkan serta membatasi penelitian yang tidak terlalu luas, maka penelitian ini diberikan batasan masalah yang berkaitan dengan wilayah penelitian mencakup lima Kecamatan, yaitu: Kecamatan Kasihan, Kecamatan Sewon, Kecamatan Bantul, Kecamatan Pajangan, dan Kecamatan Sedayu yang merupakan wilayah kerja pelayan KPP Pratama Bantul. Batasan terhadap variabel yang digunakan dalam penelitian ini mencakup tiga variabel yaitu: pelayanan pajak, pengetahuan pajak, dan kesadaran wajib pajak.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang tersebut, sehingga dapat ditarik rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Bantul?
2. Apakah pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Bantul?

3. Apakah kesadaran wajib pajak memperkuat pengaruh positif kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Bantul?
4. Apakah kesadaran wajib pajak memperkuat pengaruh positif pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku UMKM di Kabupaten Bantul?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti paparkan sebelumnya, secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk mengkonfirmasi apakah faktor-faktor dalam kepatuhan wajib pajak pemilik UMKM sudah sesuai dengan teori atribusi. Adapun tujuan peneliti yaitu:

1. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Bantul.
2. Untuk menguji pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Bantul.
3. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yang di moderasi oleh kesadaran wajib pajak pemilik UMKM di Kabupaten Bantul
4. Untuk menguji pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan dimoderasi oleh kesadaran wajib pajak UMKM di Kabupaten Bantul.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka adapun manfaat-manfaat yang dapat diambil dari penelitian yang dilakukan, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat membuktikan pengaruh faktor internal dan faktor eksternal yang terhadap kepatuhan wajib pajak sesuai dengan teori atribusi. Penelitian ini juga memberikan bukti bahwa dengan menambahkan pengukur pada kualitas pelayanan pajak berdasarkan penggunaan sistem teknologi seperti *e-filling* dan e-SPT dapat memberikan kebermanfaatan dan kemudahan bagi wajib pajak pelaku UMKM. Dengan kualitas pelayanan yang baik juga memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Disisi lain, peneliti menambahkan variabel kesadaran wajib pajak sebagai variabel pemoderasi, dengan tujuan ingin membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak mempunyai kompleksitas perilaku, pengalaman, dan hubungan sehingga hasil yang diharapkan dapat memperkuat hubungan pengetahuan wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak dapat di moderasi oleh kesadaran wajib pajak terhadap upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi tambahan serta pertimbangan dalam hal membuat kebijakan bagi Kantor Pelayanan Pajak bahwa meningkatkan pengetahuan wajib pajak, peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas-fasilitas yang dapat mendukung wajib pajak dalam

proses pembayaran dan pelaporan pajak serta dengan meningkatkan kesadaran wajib pajak akan semakin dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM.