

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan salah satu unit usaha yang memiliki peran penting dalam perkembangan dan pertumbuhan perekonomian Indonesia. UMKM diatur dalam undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 tentang UMKM. Dalam Bab 1 (Ketentuan Umum), Pasal 1 dari undang-undang tersebut, dinyatakan bahwa usaha mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria usaha mikro sebagaimana diatur dalam undang-undang tersebut. Tumbuhnya usaha mikro menjadikannya sebagai sumber pertumbuhan kesempatan kerja dan pendapatan. Dengan perkembangan UMKM akan berdampak pada peningkatan pendapatan pemerintah melalui pajak dari UMKM. Salah satu faktor yang mempengaruhi tidak tercapainya peningkatan penerimaan pajak untuk Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) karena banyak masyarakat tidak patuh terhadap pajak. terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan pajak padapara pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM), diantaranya adalah kualitas pelayanan, aplikasi perpajakan, dan pengetahuan pajak.

Kualitas pelayanan perpajakan merupakan factor penting dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). Pelayanan petugas yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam

memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan petugas yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramah tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut (Supadmi 2016).

Selain kualitas pelayanan pajak, factor penting yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah aplikasi perpajakan. Dengan mengeluarkan aplikasi perpajakan berbasis elektronik, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memiliki tujuan untuk memudahkan para wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Selain itu dengan adanya aplikasi tersebut para petugas pajak (fiskus) juga turut terbantu karena dapat menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat dan mudah. Akan tetapi dalam pelaksanaannya, aplikasi perpajakan berbasis elektronik yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tersebut sering tidak dapat digunakan dengan baik oleh wajib pajak.

Selain kualitas pelayanan dan aplikasi perpajakan, pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan menjadi factor penting dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dari seberapa paham pengetahuan wajib pajak terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang dibuat oleh pemerintah, misalnya : mengisi formulir dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar dan melaporkan pajak yang terutang tepat pada waktunya(Safri, 2017:56). menurut Utami (2016) pengetahuan tentang peraturan pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan. Pada saat masyarakat

mengetahui dan memahami peraturan pajak, maka masyarakatpun dapat mematuhi aturan perpajakan. Ketika tingkat pengetahuan akan peraturan perpajakan meningkat, hal ini akan mendorong wajib pajak untuk melakukan kewajiban membayar pajak.

Kabupaten Sidoarjo mejadi salah satu kabupaten dengan UMKM yang mengalami pertumbuhan di Jawa Timur (Syarif, 2019). Hal ini didukung dengan peningkatan penerimaan SPT yang terjadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Sidoarjo yang digolongkan menjadi tiga wilayah yaitu KPP Sidoarjo Utara, KPP Sidoarjo Barat, dan KPP Sidoarjo Selatan (lihat gambar 1.3). Peningkatan penerimaan dapat disebabkan beberapa faktor yaitu persepsi atas tarif pajak yang berlaku, kualitas pelayanan yang diberikan pada saat pelaporan pajak serta pengetahuan WP. Namun perlunya pengkajian mengenai ketiga faktor tersebut apakah mempengaruhi tingkat kepatuhan WP UMKM Sidoarjo atau tidak.

Penelitian terdahulu mengenai kualitas pelayanan, membuktikan bahwa kualitas pelayanan mampu meningkatkan kepatuhan WP. Penelitian Suyanto, dkk (2015) serta Susmita dan Upadmi (2016) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan WP. Pemberian pelayanan dengan kualitas yang baik akan menaikkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Namun penelitian Kristianti (2018) mengenai pengaruh kualitas pajak terhadap kepatuhan WP membuktikan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP. berdasarkan pernyataan diatas membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan tidak serta merta mempengaruhi tingkat kepatuhan WP

untuk melaporkan kewajiban perpajakannya pada periode selanjutnya.

Penelitian terdahulu yang dilakukan Ismail, dkk (2018) tentang Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Kupang), menunjukkan bahwa penerapan sistem e-filling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, penelitian Supriyatna, dkk (2017) membahas tentang Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi DjP Online Pelaporan Spt Pajak, hasilnya menunjukkan bahwa system informasi DJP Online telah mampu memberikan kepuasan kepada pengguna/Wajib Pajak.

Penelitian terdahulu mengenai pengetahuan perpajakan, penelitian Lestari (2017) mengenai pengaruh pengetahuan perpajakan dan pemahaman PP No 46 Tahun 2013 mengungkapkan bahwa pengetahuan dan pemahaman mengenai aturan yang berlaku berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Namun penelitian Damajanti (2015) mengenai pengaruh pengetahuan terhadap kepatuhan WP perorangan di kota semarang membuktikan bahwa tidak adanya pengaruh antara pengetahuan WP terhadap tingkat kepatuhan. Hal ini menunjukkan pengetahuan mengenai perpajakan yang diberlakukan tidak serta merta memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan WP.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah aplikasi Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
3. Apakah Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak
2. Pengaruh aplikasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak
3. Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Pemerintah

Penelitian ini dapat memberikan masukan yang ditujukan kepada Direktorat Jendral Pajak (DJP) dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak dan pengetahuan perpajakan dalam pelaporan pajak serta penerapan kebijakan yang diterapkan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

2. Manfaat Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan memberikan informasi mengenai persepsi tarif pajak yang berlaku, peningkatan kualitas pelayanan dalam pelayanan perpajakan dan pengaruh pengetahuan perpajakan yang dimiliki para WP.

3. Manfaat Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan memberikan tambahan wawasan ataupun pengetahuan dan dapat digunakan sebagai referensi dalam pengembangan penelitian selanjutnya.