

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan Negara yang digunakan untuk melaksanakan pembangunan bagi seluruh rakyat Indonesia. Pajak dipungut dari warga Negara Indonesia dan menjadi salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya. Pembangunan nasional Indonesia pada dasarnya dilakukan oleh masyarakat bersama-sama pemerintah. Oleh karena itu peran masyarakat dalam pembiayaan pembangunan harus terus ditumbuhkan dengan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang kewajibannya membayar pajak.

Menurut Zulaikha dan Masruroh (2013) Kontribusi Pajak dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) setiap tahun akan meningkat, hal ini dapat menunjukkan bahwa peranan Pajak semakin besar dalam APBN. Mengingat pajak merupakan pendapatan terbesar Negara, tentu saja pemerintah berupaya untuk meningkatkan jumlah pendapatan dari sektor yang sangat potensial ini.

Undang-undang pajak telah mengatur setiap wajib pajak untuk memiliki hak dan kewajiban perpajakan. Diakui atau tidak, hak dan kewajiban perpajakan memang sangat rumit untuk dilaksanakan, karena menyangkut banyak hal dengan kaitannya tentang pembangunan negeri. Sistem perpajakan di Indonesia mempunyai kerumitan yang tinggi, bukan hanya jumlah peraturannya yang sangat banyak, tetapi kurang optimalnya sosialisasi dari otoritas perpajakan, di tambah lagi juga sering berubah dari waktu ke waktu. Kondisi tersebut menyebabkan tingkat pemahaman wajib pajak relatif kurang. Bahkan banyak wajib pajak yang

harus menanggung beban pajak yang cukup berat sebagaimana akibat dari tidak diketahuinya secara tepat apa yang menjadi hak dan kewajibannya.

Dalam rangka upaya peningkatan penerimaan pajak, pemerintah melakukan perubahan mendasar dengan dikeluarkannya UU Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan merubah sistem pemungutan pajak yang digunakan di Indonesia yaitu digunakannya *Self Assessment System* yang menggantikan *Official Assessment System* (Waluyo, 2008 dalam Zulaikha dan Masruroh, 2013). *Self Assessment System* dapat berjalan dngan baik, jika pemerintah dlam hal ini Direktorat Jendral Pajak menjalankan ketiga fungsinya yaitu pelayanan, penyuluhan, dan penegakan hukum secara optimal.

Menurut Togler (2005) dalam Setiawan dan Pranata (2015) mengatakan bahwa salah satu masalah yang besar dan serius bagi pembuat dan pengamat kebijakan ekonomi adalah meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Penyuluhan maupun penegakan hukum merupakan bentuk lain dari pelayanan pajak. Dalam sistem ini diharapkan wajib pajak memiliki kesadaran terhadap pemenuhan kewajibannya, kejujuran dalam menghitung pajaknya, memiliki hasrat atau keinginan yang baik untuk membayar pajak, dan disiplin dalam menjalankan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut Rohman dan Purnaditya (2015) masyarakat yang paham tentang perpajakan berarti wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak adanya kerugian dalam pemungutan pajak yang dilakukan dan tidak terdapat paksaan. Pada hakikatnya, penerapan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Itulah

sebabnya penting bagi wajib pajak memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan maupun tidak dilakukan.

Banyak wajib pajak yang mengeluh bahwa hasil pungutan pajak tidak langsung sampai dirasakan oleh para wajib pajak, maka alasan inilah yang sesungguhnya penyebab kurangnya kemauan membayar pajak tersebut.

Selain pemahaman pajak dan sanksi perpajakan, kualitas pelayanan pajak merupakan faktor yang menentukan kepatuhan wajib pajak. Salah satu upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan (*customer service*) yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan, selain itu dapat dinilai berdasarkan persepsi konsumen yang membandingkan harapan untuk menerima layanan dan pengalaman sebenarnya atas layanan yang diterima.

Pada saat ini, banyak bermunculan berbagai masalah yang disebabkan oleh perilaku korupsi yang dilakukan oleh aparat pajak itu sendiri. Kendati demikian dikhawatirkan akan menyebabkan keengganan masyarakat untuk membayar pajak. Oleh karena itu, diperlukan sebuah studi tentang dampak berbagai kasus pajak tersebut pada moral pajak (*tax morale*) dan ketaatan pajak (*tax compliance*) masyarakat (Cahyonowati, 2011). Moral perpajakan merupakan determinan kunci yang dapat menjelaskan mengapa perasaan bersalah dalam diri sendiri mampu membuat seseorang dapat patuh dalam perpajakan.

Berkebalikan dengan tindakan hukum, tindakan moral yang berarti tindakan tanpa keterpaksaan adalah tindakan yang tidak melahirkan perlawanan. Maka tindakan demikian sejatinya takkan menimbulkan konflik atau sengketa. Kekurangan dalam membayar pajak, atau apabila penerimaan pajak tidak memenuhi kebutuhan rakyat banyak, akan menjadi tanggungjawab bersama seluruh rakyat Indonesia.

Objek penelitian ini menggunakan WP OP pemilik UMKM di Kota Semarang yang terdaftar di KPP Semarang Barat. Kota Semarang memiliki luas 373,78 *km²* dan jumlah penduduk 1,622,520 Jiwa pada sensus penduduk nasional yang diketahui hingga bulan Mei 2016 menjadikan Kota Semarang peringkat ke 6 dengan kota terbesar se Indonesia (*wikipedia.id*). Sehingga memiliki potensi yang besar pada pemungutan pajak. Hal ini disebabkan dengan adanya perkembangan UMKM di kota Semarang terbilang tinggi.

Penggolongan UMKM sendiri dilihat dari omzet yang didapat dalam satu tahun. Menurut Undang – Undang Pajak Penghasilan tahun 2008 (UU PPh) dan Undang-Undang No. 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Penggolongan UMKM

Usaha	Kriteria	
	Aset	Omzet
Usaha Mikro	Maks Rp 50 Juta	Maks Rp 300 Juta
Usaha Kecil	>Rp 50 Juta – Rp 500 Juta	>Rp 300 Juta – Rp 2,5 Miliar
Usaha Menengah	>Rp 500 Juta	>Rp 2,5 Miliar – Rp 50 Miliar

Sumber : Undang-Undang No. 20 tahun 2008 tentang UMKM

Menurut penelitian yang diteliti oleh Pranata dan Setiawan (2015), Purnaditya dan Rohman (2015), Layata dan Setiawan (2014) berpendapat bahwa Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, namun hasil penelitian yang disimpulkan oleh Masruroh dan Zulaikha (2013), Andinata (2015) bahwa Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh Signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh Purnaditya dan Rohman (2015) Serta Siti Masruroh (2013). Purnaditya dan Rohman (2015) melakukan penelitian mengenai tingkat kepatuhan WP OP yang melakukan kegiatan usaha di Kota Semarang. Dalam penelitian tersebut menggunakan sampel penelitian sebanyak 114 WP OP yang terdaftar di daerah Kota Semarang. Sementara yang digunakan oleh Siti Masruroh (2013) adalah WP OP di Kabupaten Tegal. Dalam penelitian tersebut menggunakan sampel penelitian sebanyak 70 WP OP yang terdaftar di daerah Kabupaten Tegal. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu, yaitu:

1. Penelitian ini tidak menggunakan variabel Kemanfaatan NPWP seperti yang digunakan pada penelitian Siti Masruroh (2013), karena penelitian ini mengacu pada tingkat kepatuhan wajib pajak, yang secara tidak langsung telah memiliki NPWP.
2. Penelitian ini menambahkan variabel Kewajiban Moral, dengan tujuan meningkatkan kepatuhan wajib pajak seperti penelitian yang dilakukan oleh Pranata dan Setiawan (2015).
3. Pada penelitian ini menggunakan sampel WP OP pemilik UMKM yang telah memiliki NPWP dan berada di Kota Semarang, khususnya di KPP Semarang Barat.

Peneliti memilih variabel Pengaruh Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Kewajiban Moral didasarkan atas fakta yang terjadi di masyarakat karena adanya berbagai kasus pajak yang bisa menyebabkan masyarakat enggan membayar pajak, penerimaan pajak dari orang pribadi yang masih rendah, pengembangan moral dan kepatuhan wajib pajak yang dilakukan studi-studi sebelumnya yang masih terbatas, serta peran UMKM yang cukup strategis dalam hal peningkatan kepatuhan perpajakan untuk meningkatkan perekonomian nasional

1.2 Rumusan Masalah

Penambahan jumlah wajib pajak terdaftar merupakan upaya Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan penerimaan pajak. Akan tetapi, hal ini tidak akan terwujud apabila jumlah wajib pajak terdaftar yang ada tidak diiringi dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak pada pemilik usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM). Oleh sebab itu, perlu dilakukan penelitian mengenai penyebab rendahnya kepatuhan wajib pajak. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak dan kewajiban moral.

Dilihat dari latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka terbentuklah beberapa rumusan masalah yang dapat diajukan sebagai berikut.

- a. Bagaimana pengaruh Pemahaman Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
- b. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
- c. Bagaimana pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
- d. Bagaimana pengaruh Kewajiban Moral terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1) Untuk menganalisis pengaruh Pemahaman Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
- 2) Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
- 3) Untuk menganalisis pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
- 4) Untuk menganalisis pengaruh Kewajiban Moral terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

1.4 Manfaat Penelitian

- 1) Bagi Wajib Pajak

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai wacana, referensi atau informasi bagi wajib pajak untuk menjadi wajib pajak yang taat terhadap ketentuan mengenai undang-undang perpajakan di Indonesia.

- 2) Bagi Pemilik UMKM

Hasil penelitian dapat dijadikan wacana, referensi atau informasi kepada pemilik UMKM agar mengerti terhadap pentingnya kepatuhan pajak yang berlaku di Indonesia.

- 3) Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan wacana atau referensi bagi peneliti selanjutnya mengenai manfaat adanya kepatuhan perpajakan terhadap pemilik UMKM.