

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pajak memegang peranan penting bagi negara karena merupakan sumber terbesar penerimaan negara. Pembayaran yang dipungut oleh pemerintah atas warga negara atau perusahaan digunakan untuk membiayai pengeluaran operasional negara yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia. Dengan demikian, tanpa pajak, pembangunan negara akan terhambat karena alokasi pembiayaan untuk fasilitas pembangunan negara berkurang dan menyebabkan kekacauan struktural ekonomi akibat dari menumpuknya utang negara.

Dalam Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak memiliki definisi sebagai berikut:

“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.”

Dari definisi tersebut, disimpulkan bahwa pajak itu wajib dan bersifat memaksa. Wajib pajak harus melaksanakan kewajibannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku supaya dapat dikatakan patuh dalam perpajakan. Kepatuhan perpajakan dapat diartikan sebagai suatu kondisi dimana seorang wajib pajak memenuhi seluruh kewajiban

perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya (Nurmantu, 2010). Dalam Konferensi Pers Realisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) 2023 di Kementerian Keuangan (Kemenkeu), Dirjen Pajak Suryo Utomo menyatakan bahwa realisasi kepatuhan formal wajib pajak meningkat dibanding tahun sebelumnya (Aprilia Hariani dalam *pajak.com*, 2024). Walaupun demikian, Dwi Astuti selaku Direktur Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat DJP Kemenkeu menyatakan tingkat kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi (WPOP) non-karyawan malah semakin rendah dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, yaitu 52,44% pada tahun 2020, 45,53% pada tahun 2021, dan 34,09% pada tahun 2023 (Dendi Siswanto dalam *nasional.kontan.co.id*, 2023). Perilaku ketidakpatuhan wajib pajak tersebut dapat disebabkan oleh persepsi wajib pajak yang kurang baik terhadap perpajakan dan fiskusnya.

Persepsi wajib pajak yang kurang baik dapat diperbaiki dengan meningkatkan kualitas pelayanan pajak. Kualitas pelayanan pajak adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2013). Kualitas pelayanan perpajakan dapat diukur dengan cara membandingkan persepsi atau cara wajib pajak melihat pelayanan nyata yang diterimanya dengan atribut-atribut pelayanan pada setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Contoh dari atribut pelayanan pada KPP yaitu kemampuan petugas memahami dan menyelesaikan permasalahan perpajakan, penerapan senyum, sapa, dan salam dalam melayani wajib pajak,

serta letak kantor yang mudah dicapai wajib pajak. Jika pelayanan yang diberikan oleh KPP berkualitas, hal tersebut meningkatkan citra Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang akan mendorong kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya sehingga kualitas pelayanan harus ditingkatkan terus menerus guna untuk mewujudkan dan membentuk kepercayaan wajib pajak terhadap DJP.

Kepercayaan wajib pajak terhadap DJP dipengaruhi oleh pengalaman pribadi maupun cerita wajib pajak lainnya dalam menilai berjalannya proses pemeriksaan pajak. Hal tersebut yang membentuk perspektif wajib pajak terhadap pemeriksaan pajak. Pemeriksaan pajak juga dapat meningkatkan kepatuhan, karena wajib pajak cenderung untuk mematuhi peraturan dengan lebih patuh ketika mereka merasa bahwa pelanggaran akan dideteksi dan dikenakan sanksi. Adapun definisi pemeriksaan pajak menurut Suandy (2013) sebagai berikut:

“Pemeriksaan pajak adalah serangkaian kegiatan untuk mencari, mengumpulkan, mengolah data dan/atau keterangan lainnya untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”

Pemeriksaan pajak tersebut dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang diberikan wewenang untuk melaksanakan pemeriksaan. Oleh karena itu, proses pemeriksaan pajak yang kurang baik akan mengakibatkan kecewanya wajib pajak sehingga enggan untuk mengikuti prosedur bahkan menolak untuk mengikuti pemeriksaan pajak. Hal tersebut akan menghambat

kelancaran strategi fiskus untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya melalui pemeriksaan pajak.

Keadilan pajak juga dapat menjadi strategi fiskus untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menurut Waluyo (2011), keadilan pajak memiliki definisi sebagai berikut:

”Kondisi dimana beban pajak yang dikenakan kepada wajib pajak seharusnya sebanding dengan kemampuan wajib pajak tersebut untuk membayar pajak terutanganya atau *ability to pay* dan sesuai dengan manfaat yang diterima”.

Dalam persepsi wajib pajak terhadap keadilan pajak, pemungutan pajak harus adil dan merata. Pentingnya keadilan bagi wajib pajak akan mempengaruhi sikap mereka terhadap kepatuhan perpajakannya. Jika keadilan pajak tinggi, maka tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat. Akan tetapi, pada kenyataannya wajib pajak cenderung memandang pajak dan aparatnya sebagai sosok yang ditakuti sehingga enggan berurusan dengan mereka karena perpajakan terkesan hanya untuk kepentingan sepihak. Akibatnya, tingkat kepatuhan wajib pajak akan menurun bahkan hilang dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Dalam strategi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, pemerintah juga menetapkan adanya sanksi pajak. Sanksi Pajak adalah hukuman kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran perundang-undangan tentang perpajakan dan akan dikenakan sanksi yang sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan. Menurut Mardiasmo (2016), sanksi pajak merupakan alat pencegahan agar wajib pajak tidak melanggar norma

perpajakan. Semakin tinggi wajib pajak melakukan pelanggaran pajak, maka akan semakin berat untuk melunasinya. Hal ini bertujuan untuk memberi efek jera bagi wajib pajak yang melakukan pelanggaran perpajakan sehingga wajib pajak akan memilih patuh dibanding harus menanggung sanksi pajak. Sementara itu, persepsi sanksi pajak adalah pandangan mengenai hukuman yang dijatuhkan kepada wajib pajak yang tidak melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan. Dalam persepsinya, wajib pajak akan menilai apakah sanksi perpajakan sudah cukup berat sehingga mereka akan lebih memilih untuk menjalankan kewajiban perpajakannya.

Variabel yang dipilih oleh peneliti diambil dari beberapa penelitian terdahulu. Penelitian pertama dilakukan oleh Sati (2022) dengan judul “Pengaruh Strategi Pemeriksaan Pajak, Sanksi Pajak, dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surakarta”. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan variabel Strategi Pemeriksaan Pajak dan Pengetahuan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan Sanksi Pajak berpengaruh negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian kedua dilakukan oleh Andriani (2020) dengan judul “Pengaruh Sistem Perpajakan, Persepsi Keadilan Pajak, Diskriminasi Pajak, dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Wajib Pajak yang terdaftar di wilayah Kompleks Ruko Grand Boutique Centre)”. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan Sistem Perpajakan,

Persepsi Keadilan Pajak, Diskriminasi Pajak, dan Pemahaman Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Ariyanti (2019) dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Pemeriksaan Pajak, dan Penerapan *E-filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Kepanjen, Kabupaten Malang”. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Pemeriksaan Pajak, dan Penerapan *E-filling* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian keempat dilakukan oleh Willmart (2019) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Malang Selatan”. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif atas Kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian kelima dilakukan oleh Azizah (2020) dengan judul “Pengaruh Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Karangpilang Surabaya”. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Variabel dan hasil penelitian terdahulu tersebut yang menarik perhatian peneliti untuk meneliti lebih lanjut mengenai kepatuhan wajib pajak yang dipengaruhi oleh persepsi wajib pajak. Penelitian ini menggunakan KPP Pratama Magelang sebagai subjek penelitian karena seperti yang dinyatakan oleh Purwantini Setyawan dalam *Borobudur Accounting Review* Volume 1

Nomor 2 tahun 2021, penerimaan pajak terutama Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Magelang cenderung mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Berdasarkan sumber tersebut, dapat disimpulkan jika masih terdapat permasalahan yang menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Magelang. Padahal Pajak Penghasilan menjadi salah satu jenis pajak yang penting untuk membiayai program pembangunan negara. Oleh sebab itu, peneliti memilih melakukan penelitian berjudul **“Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Perpajakan, Persepsi Pemeriksaan Pajak, Persepsi Keadilan Pajak, dan Persepsi Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pemilik UMKM yang Terdaftar di KPP Pratama Magelang.”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, adapun rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Magelang?
2. Apakah persepsi pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Magelang?
3. Apakah persepsi keadilan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Magelang?

4. Apakah persepsi sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Magelang?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji kembali faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kepatuhan wajib pajak pemilik UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Magelang, yaitu persepsi kualitas pelayanan perpajakan, persepsi pemeriksaan pajak, persepsi keadilan pajak, dan persepsi sanksi pajak.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Diharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan ilmiah serta referensi bagi penelitian yang akan datang dalam konteks kepatuhan wajib pajak UMKM dengan variabel independen persepsi kualitas pelayanan perpajakan, persepsi pemeriksaan pajak, persepsi keadilan pajak, dan persepsi sanksi pajak.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan serta masukan bagi KPP Pratama Magelang untuk menyusun strategi maupun kebijakan baru yang berkaitan dengan upaya



meningkatkan penerimaan pajak UMKM yang semakin menurun dari tahun ke tahun.

