

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepatuhan pajak selalu menjadi isu yang menarik dalam bidang perpajakan dikarenakan besarnya jumlah pajak selalu dipengaruhi oleh kepatuhan pajak (Muturi,2015). Kepatuhan Pajak merupakan ketepatan pelaporan dan pembayaran pajak secara benar sesuai dengan peraturan yang berlaku (Hamid,2003). sedangkan menurut (Saptono,2023) kepatuhan pajak adalah pelaporan perpajakan yang dilaporkan secara tepat dan akurat sesuai peraturan perundang – undangan, baik pajak penghasilan (PPh) maupun pajak pertambahan nilai (PPn). Dari definisi yang telah disampaikan dapat disimpulkan bahwa kepatuhan pajak merupakan ketepatan pelaporan dan pengungkapan jumlah pendapatan yang benar sesuai peraturan perundang – undangan.

Usaha Mikro kecil Menengah (UMKM) mempunyai peran penting dalam perekonomian indonesia terutama apabila terjadi krisis, UMKM menjadi penggerak ekonomi pada masa pandemi Covid-19. Pemerintah terus melakukan pengoptimalan dalam perpajakan dengan pembuatan peraturan perundang-undangan dan menyempurnakan administrasi perpajakan sehingga mempermudah pelayanan bagi wajib pajak. Pada tahun 2022 pemerintah mengeluarkan peraturan untuk menjangkau masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dan mengoptimalkan penerimaan pajak disektor

UMKM dengan peraturan pemerintah nomor 55 tahun 2022 yang merupakan aturan pelaksanaan dari undang-undang nomor 7 tahun 2021 tentang harmonisasi peraturan perpajakan (UU HPP). Tentang pemberlakuan tarif PPh final 0,5 persen atas wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha dengan peredaran usaha dalam satu tahun lebih dari Rp. 500 juta dan maksimal Rp. 4,8 miliar. Berdasarkan Undang – Undang Republik Indonesia No.7 Tahun 2021 tentang harmonisasi peraturan perpajakan, kriteria UMKM memiliki peredaran usaha tahunan tidak lebih dari Rp. 50 miliar.

Pertumbuhan UMKM di Kota Semarang pada tahun 2022 berdasarkan data IUMKM sebanyak 29.611 UMKM (Dinas Koprasi dan Usaha Kecil Menengah Provinsi Jawa Tengah, 2022). Wajib pajak UMKM yang dimaksud pada penelitian ini adalah UMKM yang memiliki peredaran usaha diatas Rp. 500 juta sampai dengan Rp. 50 miliar (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2021). Ketidak patuhan wajib pajak dalam memenuhi tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan perpajakan sudah menjadi masalah yang umum. Faktor yang menyebabkan ketidak patuhan seorang wajib pajak karena wajib pajak menerima deskriminasi pajak, deskriminasi yang dimaksud yaitu dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak. sehingga menyebabkan untuk tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya (Putri, 2023).

Tabel 1. 1
Data Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM Tahun 2018 – 2022

KPP Pratama Semarang Selatan

Tahun Pajak	Jumlah UMKM Orang Pribadi	Jumlah UMKM Lapor SPT	Jumlah UMKM Tidak Lapor SPT
2018	863	670	193
2019	1.120	783	337
2020	1.251	834	417
2021	1.324	833	491
2022	1.442	796	646

Sumber: KPP Pratama Semarang Selatan

Kantor Pajak Pratama Semarang Selatan mengalami penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM pada tahun 2022, dengan jumlah UMKM orang pribadi sebanyak 1442, untuk UMKM yang melaporkan SPT sebanyak 796. sedangkan jumlah tidak lapor SPT sebanyak 646. Berdasarkan data tersebut terlihat bahwa jumlah wajib pajak yang lapor SPT mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun 2021 dengan jumlah pelapor SPT sebanyak 833 (Silfani, 2023).

Peningkatan jumlah wajib pajak tidak disertai dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT. Peningkatan jumlah wajib pajak seharusnya berbanding lurus dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT. Pada tahun 2022 terjadi penurunan wajib pajak UMKM

yang melaporkan SPT, sedangkan pada tahun 2021 yang semestinya apabila terjadi peningkatan wajib pajak UMKM, meningkat juga jumlah pelapor SPT. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin rendah kepatuhan wajib pajak yang melakukan pembayaran dan pelaporan pajak (Silfani, 2023).

Tabel 1. 2
Data Wajib Pajak UMKM yang Terdaftar dan Melakukan Pembayaran
Pajak Tahun 2018 - 2022

KPP Pratama Semarang Timur

Tahun	Wajib Pajak UMKM	Wajib Pajak Bayar
2018	5.016	3.985
2019	5.478	4.167
2020	5.965	4.019
2021	6.747	3.275
2022	7.443	3.164

Sumber : KPP Pratama Semarang Timur

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa kepatuhan pajak mengalami penurunan dari tahun 2019. Dibuktikan dengan wajib pajak UMKM yang melakukan pembayaran pajak pada tahun 2019 sebanyak 4.167 UMKM hingga 2022 terus mengalami penurunan menjadi 3.164 UMKM (Maretha, 2023).

Penelitian mengenai kepatuhan pajak sudah banyak dilakukan. Kepatuhan pajak dapat dipengaruhi oleh pemahaman pajak karena Pentingnya aspek

pemahaman sangat mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap sistem perpajakan yang adil. Apabila kualitas pemahaman yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya sistem perpajakan suatu negara yang dianggap adil (Silfani, 2023). Faktor pengetahuan perpajakan juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, karena wajib pajak memiliki pemahaman yang lebih baik tentang perpajakan. Kemudian tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat (Sal sabila, 2020). Selain faktor tersebut kepatuhan pajak diyakini dapat dipengaruhi oleh variabel lain, misalnya pemahaman *e-filing*, peran pelayanan *account representative*, dan kualitas teknologi informasi.

Sistem perpajakan di Indonesia saat ini sudah cukup modern (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2021), salah satu bentuk modernisasi yang ada pada sistem perpajakan di Indonesia dengan menggunakan sistem *E-filing*. *E-filing* merupakan sistem yang digunakan untuk melakukan penyampaian SPT secara online menggunakan website dan secara real time (Rizky, 2019). Adanya *E-filing* dan informasi perpajakan secara baik diharapkan wajib pajak dapat dengan mudah memenuhi kewajibannya secara tepat waktu. Selain memudahkan bagi wajib pajak sistem ini juga diharapkan agar proses pelaporan dapat dijalankan secara teratur. meskipun sudah dimodernisasi, banyak wajib pajak yang bingung bagaimana cara menggunakan sistem *e-filing* dan kurangnya pemahaman wajib pajak terhadap *e-filing* membuat wajib pajak cenderung tidak melakukan pelaporan SPT maupun pembayaran pajak (Putri, 2023).

Penerapan sistem *e-filing* diharapkan wajib pajak dapat melapor secara tepat waktu, sehingga wajib pajak dapat menggunakan waktu dan biayanya dengan lebih efektif. Penerapan sistem ini selain dapat memberi kemudahan bagi wajib pajak, penggunaan *e-filing* ini dapat membuat penyampain SPT pada kantor pelayanan pajak menjadi lebih mudah dan teratur. dengan adanya *e-filing*, wajib pajak diharapkan dapat melakukan pelaporan dan pembayaran pajak secara mandiri.

Account Representative (AR) merupakan salah satu bentuk modernisasi setelah adanya pemisahan fungsi AR yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang bertujuan untuk meningkatkan tertib administrasi, efektivitas dan kinerja organisasi instansi vertikal DJP (Gunawan, 2019), karena sebelum adanya pemisahan fungsi AR terdapat beberapa permasalahan yang signifikan dan mendesak antara lain terjadinya dualisme tugas dan fungsi yang berbeda karakteristik, banyaknya tugas tambahan, dibebankannya target penerimaan pajak yang besar, sampai dengan tidak meratanya kualitas dan kuantitas AR, khususnya pada KPP Pratama (Adi Budiarmo, Taufikurrahman, 2017). *Account Representative* adalah pegawai pajak yang bekerja di kantor pajak yang bertugas untuk memberikan dukungan, bimbingan, informasi, dan memberikan bimbingan kepada wajib pajak.

Sesuai KMK Nomor 98/KMK.01/2006, *Account Representative* merupakan staf yang ditunjuk di setiap saksi pengawasan dan konsultasi kantor pelayan pajak yang telah mengadopsi struktur organisasi kontemporer. Sistem perpajakan berbasis teknologi informasi juga menjadi bentuk

modernisasi dibidang perpajakan, sistem ini lebih efisien dengan memberikan penghematan waktu, akurat, dan *paperless*. Pemanfaatan sistem perpajakan berbasis teknologi di bidang perpajakan telah dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dengan adanya program *e-system* yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem administrasi perpajakan. Adanya sistem ini diharapkan masyarakat juga dapat mengakses informasi perpajakan dengan mudah.

Pelayanan *account representative* menjadi salah satu peran penting dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak, apabila pelayanan yang diberikan baik maka seorang wajib pajak akan termotivasi untuk melakukan kewajiban perpajakannya. Akan tetapi pelayan yang diberikan oleh *account representative* tidak melakukan pelayanan dengan baik, maka wajib pajak mempertimbangkan kembali untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Putri, 2023).

Sistem perpajakan berbasis teknologi informasi memberikan penghematan waktu, kenyamanan, akurat, dan *paperless* kepada pengguna. Pemanfaatan teknologi informasi dalam modernisasi sistem berbasis *e-system* bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan dan kepercayaan terhadap administrasi perpajakan (Rizky, 2019). Menurut Direktur Teknologi Informasi dan Komunikasi DJP, transformasi digital mencakup tiga prinsip, yaitu : transformasi dari format kertas ke ekosistem digital, sistem yang terintegrasi dan interaktif, dan regulasi yang diterapkan secara digital. Keberadaan budaya

digital menjadi salah satu kendala utama dalam menggunakan transformasi digital. Secanggih apapun sistem dan teknologi yang dibentuk oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP), jika budaya digital pengguna tidak berubah, maka sistem tersebut tidak akan berfungsi dengan baik.

perkembangan teknologi informasi menyebabkan perubahan tugas yang semula diandalkan oleh Sumber Daya Manusia. Saat ini, penyelenggaraan administrasi perpajakan tidak hanya mengandalkan Sumber Daya Manusia, tetapi teknologi informasi yang berkualitas. Kualitas teknologi yang baik akan mampu berujung pada peningkatan pelaksanaan kewajiban perpajakan wajib pajak.

Berdasarkan uraian diatas, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian Sulistyowati dan Amalia Ramadhani (2022) menunjukkan bahwa aplikasi *e-filing* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan penelitian tersebut ditemukan *e-filing* dapat digunakan di berbagai media elektronik seperti handphone, computer, laptop dan lain-lain sehingga memudahkan wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya. Namun pada penelitian Mazmur (2022) menunjukkan *e-filing* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil penelitian tersebut ditemukan tidak berpengaruhnya sistem e-filing dapat terjadi karena dalam penggunaan sitem e-filing disarankan untuk wajib pajak orang pribadi dan tidak untuk wajib pajak UMKM.

Penelitian yang dilakukan oleh Gunawan (2019) Peran *account representative* berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil temuan penelitian tersebut bahwa kegiatan pelayanan yang diberikan oleh *account representative* mampu mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil yang berbeda ditemukan dalam penelitian yang dilakukan oleh Hayadi Akbar (2020) bahwa tidak terdapat pengaruh pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini tidak mampu membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada petugas pajak mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian yang dilakukan oleh Hayadi Akbar (2020) mengenai kualitas teknologi informasi ditemukan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi pada hasil penelitian yang dilakukan oleh (Annisah & Susanti, 2021) teknologi informasi tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian tersebut ditemukan tidak berpengaruhnya teknologi informasi karena masih terdapat wajib pajak yang belum faham mengenai pemanfaatan teknologi informasi. Dari beberapa penelitian masih terdapat perbedaan hasil penelitian, maka peneliti melakukan penelitian kembali untuk menguji pengaruh pemahaman *E-filing*, peran pelayanan *Account Representative*, dan Kualitas Teknologi Informasi terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM Kota Semarang

Peneliti memilih Kota Semarang karena adanya fenomena yang mengindikasikan semakin rendahnya kepatuhan wajib pajak UMKM dalam melakukan pelaporan dan pembayaran pajak.

1.2 Rumusan Masalah

Kepatuhan pajak memiliki peran penting dalam upaya peningkatan pendapatan negara. Namun pada kenyataannya jumlah kepatuhan wajib pajak UMKM mengalami penurunan. Pajak menjadi salah satu sumber pendapatan negara yang memiliki peran penting bagi perekonomian, sehingga penting untuk dapat meneliti faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan masyarakat. Dengan menguji pemahaman *E-filing*, peran pelayanan *Account Representative*, dan Kualitas Teknologi Informasi terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan sebagai berikut :

1. Apakah *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM?
2. Apakah peran *account representative* berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM ?
3. Apakah kualitas teknologi informasi berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disampaikan, penelitian ini bertujuan antara lain :

1. Untuk memberikan bukti empiris apakah pemahaman *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM
2. Untuk memberikan bukti empiris apakah peran *account representative* berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib UMKM

3. Untuk memberikan bukti empiris apakah kualitas teknologi informasi berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi berbagai pihak seperti :

1. Bagi Akademisi

Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat menambah informasi dan menjadi referensi untuk melakukan penelitian yang lebih baik kedepannya yang berguna untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat di bidang perpajakan.

2. Bagi praktisi

- Bagi Wajib Pajak

Dengan adanya penelitian ini diharapkan wajib pajak dapat menambah wawasan dan memajukan masyarakat mengenai pemahaman *e-filing* yang bermanfaat untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pelaporan perpajakan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak

- Bagi Pemerintah dan Direktorat Jenderal Pajak

Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat menambah informasi serta menjadi bahan evaluasi dan menjadi referensi dalam pembuatan peraturan perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan.

3. Bagi Penulis

Kegunaan bagi penulis dalam penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan wawasan, pengetahuan, dan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pemahaman *e-filing*, pelayanan *account representative*, dan kualitas teknologi informasi terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.5 Sistematika Penulisan

Struktur penulisan yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab. Sistematika penulisan ini disertakan untuk memberikan gambaran yang komprehensif tentang materi dalam setiap bab. Sistematika yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

- **BAB I PENDAHULUAN**

Bab I Pendahuluan penelitian ini terdiri dari beberapa sub bab yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan. Pada pendahuluan penelitian ini, dijabarkan latar belakang variabel-variabel yang digunakan dan merumuskan permasalahan dari latar belakang yang telah dijelaskan.

- **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab II Tinjauan Pustaka dalam penelitian ini terdiri dari beberapa sub-bab yang meliputi landasan teori dan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis. Pada tinjauan pustaka ini, dijelaskan mengenai hasil-hasil penelitian sebelumnya yang akan mendukung penelitian ini.

- **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab III Metode Penelitian dalam penelitian ini menjelaskan bagaimana penelitian akan dilakukan dan cara yang digunakan dalam menganalisis topik penelitian. Penelitian ini terdiri dari beberapa sub bab meliputi definisi operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis.

- **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab IV Hasil dan Pembahasan dalam penelitian ini menjelaskan beberapa sub bab meliputi deskripsi objek penelitian, analisis data dan interpretasi.

- **BAB V PENUTUP**

Bab V menjelaskan tiga sub bab yang menjelaskan tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, keterbatasan dari penelitian, dan saran dari penulis untuk penelitian selanjutnya.