

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak sebagai penerimaan negara untuk operasional negara dan mengatur pelaksanaan kebijakan pada berbagai bidang. UU No. 28 Tahun 2007 menjelaskan pajak sebagai kewajiban kepada negara yang harus dibayar oleh wajib pajak berdasarkan Undang-Undang, tidak menerima dampaknya langsung serta dialokasikan untuk kesejahteraan rakyat. Pajak merupakan sumber keuangan terbesar dalam mendukung Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Berikut sumber pajak terhadap APBN dalam milyar rupiah:

Tabel 1. 1 Sumber Pajak Terhadap APBN

| Sumber Penerimaan Negara | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---------------------------------|-------------|--------------|-------------|-------------|
| I. Penerimaan | 1.955.136,2 | 1.628.950,53 | 2.006.334 | 2.630.147 |
| Penerimaan Pajak | 1.546.141,9 | 1.285.136,32 | 1.547.841,1 | 2.034.552,5 |
| Pajak Dalam Negeri | 1.505.088,2 | 1.248.415,11 | 1.474.145,7 | 1.943.654,9 |
| Pajak Penghasilan | 772.265,7 | 594.033,33 | 696.676,6 | 998.213,8 |
| PPN dan PPNBM | 531.577,3 | 450.328,06 | 551.900,5 | 687.609,5 |
| PBB | 21.145,9 | 20.953,61 | 18.924,8 | 23.264,7 |
| BPHTB | - | - | - | - |
| Cukai | 172.421,9 | 176.309,31 | 195.517,8 | 226.880,8 |
| Pajak Lainnya | 7.677,3 | 6.790,79 | 11.126 | 7.686,1 |
| Pajak Perdagangan Internasional | 41.053,7 | 36.721,21 | 73.695,4 | 90.897,6 |
| Bea Masuk | 37.527 | 32.443,5 | 39.122,7 | 51.077,7 |
| Pajak Ekspor | 3.526,7 | 4.277,71 | 34.572,7 | 39.819,9 |

Sumber : Badan Pusat Statistik (2023)

Kementerian Keuangan mencatat, penerimaan pajak pada 2023 telah mencapai target akan tetapi rasio pajak terhadap produk domestik bruto sebesar 10,21. Rasio pajak ini mengalami penurunan dibanding tahun 2022 sebesar 10,39

persen. Pemerintah berupaya dalam peningkatan pelayanan dan sistem perpajakan untuk memaksimalkan pendapatan. Kebijakan dalam hal perpajakan yang dikeluarkan pemerintah diantaranya adalah reformasi perpajakan. *Self Assessment System* merupakan hasil dari reformasi perpajakan di Indonesia. Sistem ini lebih mengutamakan pada keaktifan wajib pajak. Dampak positif penerapan sistem ini tentunya kepercayaan masyarakat terhadap mekanisme perpajakan akan meningkat dan kewajiban perpajakan terlaksana serta dapat dipertanggungjawabkan. Akan tetapi dampak negatif dalam sistem ini wajib pajak cenderung menyetorkan pajak sekecil mungkin.

Kepatuhan pajak merupakan kesadaran wajib pajak untuk melaksanakan hak dan kewajiban sesuai dengan peraturan perpajakan. Kepatuhan pajak menjadi aspek terpenting dalam perpajakan. Setiap pelanggaran aturan pajak dapat menyebabkan keinginan wajib pajak untuk melakukan tindakan yang dapat mengurangi penerimaan pajak negara. Kepatuhan pajak berdasarkan perspektif ekonomi dan psikologi, yang membedakannya sebagai kepatuhan sukarela dan kepatuhan yang dipaksa. Kepatuhan yang dipaksa timbul dari rasa takut akan ketahuan dan denda, sedangkan kepatuhan sukarela bergantung pada kepercayaan wajib pajak (Siglé *et al.*, 2022).

UMKM merupakan wajib pajak yang berkontribusi besar pada penerimaan pajak. Data UMKM pada bulan Juni 2023 di Kota Semarang, terdapat UMKM sebanyak 29.868. Sedangkan wajib pajak yang menjalankan kewajibannya masih tergolong rendah. Pemerintah telah membuat kebijakan untuk membantu UMKM dengan menetapkan insentif pajak kepada UMKM dengan penurunan tarif PPh

Final 1% menjadi 0,5% dan pembebasan PPh Final bagi pengusaha dengan omzet sampai dengan Rp 500 juta. Peraturan ini diharapkan dapat mengurangi beban pajak dan mendorong kepatuhan dalam pelaporan pajak. Kantor pelayanan pajak di Kota Semarang juga berupaya untuk melaksanakan program BDS (*Business Development Services*). Namun, kepatuhan UMKM masih rendah.

Tabel 1. 2 Data Wajib Pajak Tahun 2019-2022

| Tahun Pajak | Jumlah UMKM Orang Pribadi | Jumlah UMKM Lapor SPT | Jumlah UMKM Tidak Lapor SPT |
|-------------|---------------------------|-----------------------|-----------------------------|
| 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

Berdasarkan data di KPP Semarang Selatan diketahui bahwa pada tahun 2022 terjadi penurunan kepatuhan pajak sebesar 37 wajib pajak.

Tabel 1. 3 Data Wajib Pajak 2020-2022

| Tahun Pajak | Jumlah Wajib Pajak Badan | Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi |
|-------------|--------------------------|----------------------------------|
| 2020 | 666 | 2.670 |
| 2021 | 678 | 2.591 |
| 2022 | 426 | 2.188 |

Sumber: KPP Pratama Semarang Timur

Berdasarkan data di KPP Semarang Timur diketahui bahwa pada tahun 2022 terjadi penurunan kepatuhan sebesar 403 wajib pajak.

Tabel 1. 4 Data Wajib Pajak 2019-2022

| Tahun Pajak | Jumlah Wajib Pajak Badan | Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi |
|-------------|--------------------------|----------------------------------|
| 2019 | 395 | 2.629 |
| 2020 | 344 | 2.660 |
| 2021 | 606 | 2.895 |
| 2022 | 1160 | 2.886 |

Sumber: KPP Pratama Semarang Candisari

Berdasarkan data di KPP Semarang Candisari diketahui bahwa pada tahun 2022 terjadi penurunan kepatuhan sebesar 9 wajib pajak.

Faktor internal dan eksternal dapat berdampak pada tingkat kepatuhan pajak yang rendah. Faktor internal berasal dari individu dan karakter Wajib Pajak. Sedangkan faktor eksternal berasal dari luar diri Wajib Pajak, misalnya lingkungan, kondisi ekonomi, dan pengawasan oleh AR (Meliandari & Utomo, 2022). Penelitian (Cahyani & Noviani, 2019) membuktikan jika kepatuhan pajak disebabkan oleh pemahaman, tarif dan sanksi perpajakan. Kepatuhan pajak juga dipengaruhi oleh pemahaman, kualitas pelayanan aparat, dan tarif pajak (Hardiningsih *et al.*, 2021).

Wajib pajak diharapkan paham peraturan perpajakan sehingga mereka sadar akan kewajiban perpajakannya. Pada penelitian (Yuliaty & Fauzi, 2020) diketahui bahwa Jika setiap orang pribadi atau seluruh kalangan masyarakat belum mengerti atau memahami tentang peraturan perpajakan bagaimana mereka dapat melaksanakan kewajiban dan haknya. Oleh karena itu dibutuhkan tindakan untuk meningkatkan literasi pajak kepada masyarakat. Penelitian (Maili, 2022) menyatakan bahwa pemahaman mendorong kepatuhan wajib pajak UMKM. Pemahaman tentang perpajakan yang semakin baik maka semakin banyak UMKM

yang patuh. Pemahaman terkait perpajakan dapat mencakup pengetahuan tentang perpajakan, prosedur pelaksanaan pajak, seperti tarif pajak, sanksi PKP, dan PTKP, dan pernah mengikuti sosialisasi dan pelatihan pajak.

Selain itu, wajib pajak yang memiliki *tax moral* tinggi dapat mendorong kepatuhan pajak karena moral adalah sikap yang mengakibatkan seseorang untuk berperilaku baik dan melakukan hal-hal baik. Permasalahan yang berkaitan dengan pajak juga dikhawatirkan akan menyebabkan masyarakat tidak mau membayar pajak. Penelitian (Mahmudah & Iskandar, 2018) menunjukkan bahwa *tax moral* menunjukkan motivasi intrinsik. Kepatuhan pajak semakin meningkat jika *tax moral* yang dimiliki wajib pajak tinggi. Hal ini akan menghasilkan penerimaan pajak yang optimal serta memungkinkan kepatuhan secara sukarela.

Wajib pajak yang memahami dan sadar akan kewajibannya tentu harus didukung dengan pelayanan petugas pajak. Kualitas pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kepuasan dan mempermudah wajib pajak namun sebaliknya apabila pelayanan fiskus kurang memadai tentunya harus menjadi perbaikan untuk masa mendatang. Oleh karena itu dalam penelitian ini ditambahkan tingkat kualitas pelayanan fiskus sebagai variabel moderasi. DJP berupaya melakukan reklasifikasi Kantor Pelayanan Pajak serta perombakan struktur organisasi KPP. Hal ini bertujuan untuk memperbaiki rentang pekerjaan dan beban kerja serta meningkatkan pelayanan. Penelitian (Permata Sari *et al.*, 2019) dan (Andreansyah & Farina, 2022) menyatakan bahwa pelayanan pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM. Pelayanan fiskus diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu petugas dituntut meningkatkan pelayanan agar masyarakat

dapat ikut berperan aktif dalam melaksanakan kegiatan perpajakan. Pelayanan perpajakan yang berkualitas tinggi adalah pelayanan yang membuat wajib pajak puas dengan memberikan layanan yang menyenangkan, serta berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak.

1.2 Rumusan Masalah

Kepatuhan pajak UMKM di Semarang masih tergolong rendah. Berbagai penelitian sebelumnya dilakukan untuk mengidentifikasi kepatuhan pajak. Penelitian (Meliandari & Utomo, 2022) memiliki keterbatasan terkait kurangnya pengetahuan dan pemahaman kewajiban perpajakan. Hal ini sama dengan (Permata Sari *et al.*, 2019) tetapi berlawanan dengan (Widyanti *et al.*, 2022). Penelitian (Horodnic, 2018) menjelaskan bahwa *tax moral* mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak. *Tax moral* dapat dibangun dengan adanya peningkatan kepercayaan kepada lembaga formal dan informal serta efektivitas pemerintah. Hal ini sama dengan penelitian (Mahmudah & Iskandar, 2018) bahwa kepatuhan pajak dipengaruhi oleh persepsi kelembagaan. UMKM memiliki persepsi yang kurang baik terhadap pemerintah sehingga berdampak pada kepercayaan dan keinginan untuk membayar pajak. Penelitian sudah dilakukan cenderung berbeda. Hal ini dapat disebabkan penelitian tersebut mengabaikan keberadaan variabel lain, terutama variabel moderasi. Dalam konteks penelitian ini, tingkat kualitas pelayanan fiskus digunakan sebagai variabel moderasi. Berdasarkan penelitian Horodnic, persepsi kelembagaan dapat membangun kepercayaan wajib pajak dan meningkatkan kepatuhan pajak. Oleh karena itu perlu adanya penelitian terkait kepatuhan wajib pajak untuk menjawab pertanyaan berikut:

1. Bagaimana pengaruh pemahaman pajak terhadap kepatuhan Wajib pajak UMKM?
2. Bagaimana pengaruh *tax* moral terhadap kepatuhan Wajib pajak UMKM?
3. Bagaimana kualitas pelayanan fiskus memoderasi pengaruh pemahaman terhadap kepatuhan Wajib pajak UMKM?
4. Bagaimana kualitas pelayanan fiskus memoderasi pengaruh *tax* moral terhadap kepatuhan Wajib pajak UMKM?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Berikut tujuan dari penelitian:

1. Menghasilkan bukti empiris tentang pengaruh pemahaman pajak terhadap kepatuhan Wajib pajak UMKM.
2. Menghasilkan bukti empiris tentang pengaruh *tax* moral terhadap kepatuhan Wajib pajak UMKM.
3. Menghasilkan bukti empiris tentang pengaruh kualitas pelayanan fiskus dalam memoderasi hubungan pemahaman pajak terhadap kepatuhan Wajib pajak UMKM.
4. Menghasilkan bukti empiris tentang pengaruh kualitas pelayanan fiskus dalam memoderasi hubungan *tax* moral terhadap kepatuhan Wajib pajak UMKM.

Kegunaan dari penelitian:

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu sesama mahasiswa dalam meningkatkan pengetahuan dan pemahaman terkait kepatuhan wajib pajak UMKM.
 - b. Hasil yang diharapkan dari penelitian ini untuk menerapkan pengetahuan dan konsep yang diperoleh selama masa kuliah dan mengevaluasi kompatibilitasnya dalam kehidupan nyata.
 - c. Hasil yang diharapkan dari penelitian ini untuk memperluas dan memperkuat penelitian sebelumnya sehingga mendorong kemajuan dalam penelitian dimasa mendatang.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan baru kepada kantor pelayanan pajak mengenai sejauh mana tingkat kepatuhan wajib pajak dan dapat menjadi bahan evaluasi untuk penerapan peraturan dimasa mendatang.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian terdiri dari lima bagian, yang dirancang untuk mempermudah diskusi. Uraian penelitian sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas latar penelitian mengenai pajak, pertumbuhan UMKM, pemahaman pajak, *tax moral*, dan kualitas pelayanan fiskus. Selanjutnya, bab

ini membahas latar belakang dan permasalahan, tujuan, dan manfaat penelitian, serta prosedur penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas temuan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan dan menjelaskan landasan teori yang digunakan sebagai dasar untuk menganalisis penelitian. Selain itu, terdapat perumusan hipotesis dan kerangka berpikir.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas metodologi pada penelitian, termasuk deskripsi tentang variabel penelitian dan definisi operasional variabel. Pada bab ini juga mencakup populasi, sample, sumber data, serta teknik pengumpulan dan analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas objek penelitian, proses analisis kumulatif, hasil, dan argumentasi.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini terdapat kesimpulan, keterbatasan dan saran dalam penelitian.