

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sebagian besar di Indonesia. Pajak merupakan sumber pendanaan yang paling aman dan dapat diandalkan karena mudah dipengaruhi melalui kebijakan pemerintah. perpajakan merupakan hal paling mendasar yang harus dimiliki seorang wajib pajak. Sebab, tanpa pengetahuan perpajakan, sulit bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Tanpa pengetahuan tentang pajak dan manfaatnya, mustahil wajib pajak dapat membayar pajak dengan jujur. Kekhawatiran masyarakat dalam membayar pajak terutama disebabkan oleh semakin banyaknya kasus di bidang perpajakan. Kondisi ini dapat mempengaruhi kepatuhan, karena wajib pajak tidak ingin pajak yang dibayarkannya disalahgunakan oleh fiskus sendiri (Arum 2020). Pajak adalah iuran yang dipaksakan pemerintah suatu negara dalam periode tertentu kepada wajib pajak yang bersifat wajib dan harus dibayarkan oleh wajib pajak kepada negara bentuk balas budinya tidak secara langsung. Menurut Rifhi Siddiq dalam bukunya Hamidah dkk (2023).

Indonesia merupakan negara berkembang dengan potensi ekonomi yang besar. Pajak merupakan salah satu sumber pendanaan pemerintah pajak tidak dibayar secara langsung, tetapi merupakan pembayaran wajib yang dilakukan kepada Negara oleh orang perseorangan atau badan hukum dengan tagihan dalam rangka memenuhi kebutuhan umum untuk kesejahteraan umum rakyat (Undang-Undang No.28). Pajak berperan sangat penting bagi pembangunan Negara dan masyarakat, pajak juga mempunyai dampak besar terhadap APBN,

pemerintah berupaya meningkatkan penerimaan pajak bersama instansi yang bertanggung jawab di Direktorat Jenderal Pajak. Indonesia sangat bergantung pada pajak sebagai sumber pendanaan pemerintah dalam pelaksanaan proses pembangunan nasional (Widayati dalam Said dan Aslindah, (2018).

Pajak menurut Undang-Undang No 16 Tahun 2009 kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Hal ini yang menyebabkan pemerintah terus berupaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak dari segala sisi melalui kepatuhan perpajakan. Wajib pajak yang patuh bisa meningkatkan penerimaan pajak yang merupakan sumber yang berkontribusi besar dalam menambah pendapatan kas negara dan digunakan untuk menunjang pembangunan negara tersebut.

Kepatuhan pajak merupakan fenomena yang dialami hampir semua negara termasuk Indonesia di bidang perpajakan. Kepatuhan merupakan kewajiban perpajakan yang dipenuhi wajib pajak untuk berkontribusi terhadap pembangunan saat ini. Kepatuhan diharapkan bersifat sukarela (Pambudi, 2019). Faktanya, tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih rendah. Hal ini dibuktikan dengan angka tarif pajak yang ada. Perbandingan jumlah wajib pajak dan produk domestik bruto suatu negara. secara umum menunjukkan penurunan yang tajam. Pada tahun 2008, ketika harga komoditas meningkat pesat, tarif pajak berada pada tingkat yang relatif tinggi, namun seiring dengan penerapan program Sunset Policy yang diatur dalam Pasal 37A Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, produk ini bukan satu-satunya faktor yang

mempengaruhi pertumbuhan harga komoditas. Nomor resminya adalah Nomor 28 Tahun 2007. ([www.e-journal.trisakti.ac.id](http://www.e-journal.trisakti.ac.id)).

Persoalan pemenuhan kewajiban perpajakan di Indonesia sebagaimana telah disebutkan adalah kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya. Jika wajib pajak tidak mampu memenuhi kewajiban perpajakannya, hal ini akan berdampak buruk bagi negara, yakni menurunnya pendapatan negara (Aryanto dkk 2020). Upaya memaksimalkan penerimaan pajak tidak hanya mengandalkan peran DJP dan fiskus saja, namun juga memerlukan peran aktif wajib pajak. Penerapan sistem perpajakan *self-assessment* memberikan kebebasan maksimal bagi wajib pajak dalam menghitung pajaknya. Fenomena ini masih terjadi karena wajib pajak tidak menghitung kewajiban pajaknya sesuai dengan keadaan sebenarnya. Karena kepatuhan pajak merupakan salah satu faktor penting yang dapat meningkatkan penerimaan pajak Menurut Abel et al. (2023). Kepatuhan yang dimaksud dapat diukur dari kesediaan wajib pajak untuk mendaftarkan kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan dalam perhitungan pajak yang belum dibayar secara akurat, pembayaran pajak tepat waktu dan pelaporan seluruh informasi tepat waktu (Oktaviani et al. 2017).

Kepatuhan pajak adalah perilaku atau tindakan wajib pajak untuk melaksanakan hak perpajakannya dan memenuhi kewajiban perpajakannya seperti membuat NPWP, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang, membayar pajak tepat pada waktunya tanpa ada pemaksaan, serta memasukkan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan Pajak adalah keadaan saat wajib pajak memenuhi semua kewajiban pajak dan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak

dibagi menjadi dua, yaitu kepatuhan pajak formal dan material. Kepatuhan pajak formal adalah kepatuhan yang diatur sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan, misalnya memiliki NPWP bagi yang sudah memiliki penghasilan. Kepatuhan pajak material adalah suatu keadaan saat wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, sesuai dengan isi undang-undang perpajakan, misalnya Wajib Pajak yang telah mengisi SPT dengan benar sesuai dengan kondisi dan keadaan yang sebenar-benarnya.

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan didalam pemenuhan nya diberikan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan indonesia menganut *self Assessment system* dimana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan kewajibannya Menurut Farah&Saryadi (2019).

Besar kecilnya penerimaan pajak suatu negara terutama ditentukan oleh tingkat kepatuhan pajak di negara tersebut. Semakin baik kepatuhan wajib pajak maka semakin baik pula kemampuan pemerintah dalam mengumpulkan penerimaan pajak. Usulan awal Allingham dan Sandmo (1972) menyatakan bahwa kepatuhan pajak merupakan pendapatan yang dinyatakan seseorang dan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti tingkat pendapatan, tarif pajak, serta tingkat pemeriksaan dan denda.

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang usaha Mikro Kecil, dan Menengah (UMKM) menyatakan bahwa pemberdayaan UMKM perlu diselenggarakan secara menyeluruh, optimal, dan berkesinambungan melalui pengem-

bangunan iklim yang kondusif, memberi kesempatan berusaha, dukungan perlindungan, dan pengembangan usaha yang luas, sehingga mampu meningkatkan kedudukan, peran, dan potensi UMKM dalam mewujudkan pertumbuhan ekonomi, meningkatkan pendapatan rakyat, menciptakan lapangan pekerjaan, mengurangi kemiskinan, UMKM juga bertujuan menumbuhkan dan mengembangkan usaha dalam rangka membangunkan perekonomian nasional berdasarkan demokrasi ekonomi yang berkeadilan. Koesdianti,dkk (2019).

Praktik akuntansi UMKM di Indonesia khususnya di Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau masih tergolong rendah dan mempunyai kelemahan ([www.daririau.com](http://www.daririau.com)). Kabupaten Indragiri Hilir Riau merupakan salah satu kabupaten UMKM yang ada di Indonesia, jumlah UMKM Kabupaten Indragiri Hilir setiap tahun nya meningkat pada Tahun 2019 jumlah UMKM yang terdaftar resmi di dinas koperasi dan UKM inhil mencapai 6.347 usaha, pada kecamatan tembilahan jumlah UMKM mencapai 2.259 usaha, dimana pada usaha mikro berjumlah 1717 usaha, usaha kecil berjumlah 497 usaha, dan pada usaha menengah berjumlah 45 usaha (Resmi Dinas koperas dan UKM ditembilahan). ([https://sahabatUMKM.inhilkab.go.id/portal/data\\_UMKM](https://sahabatUMKM.inhilkab.go.id/portal/data_UMKM)).

Keberadaan usaha mikro kecil, dan menengah (UMKM ) merupakan hasil dari keinginan para pengusaha untuk menyalurkan kreativitasnya melalui perluasan usaha. Keinginan untuk hidup yang lebih baik dalam kondisi perekonomian yang mengharuskan bertahan hidup dengan berwirausaha adalah salah satu alasan seseorang untuk menciptakan UMKM. Akibatnya, terbuka hasil apabila para pelaku usaha masih ada yang tidak patuh terhadap kewajiban pajak, karena membayar bukanlah tujuan dari para pelaku usaha un-

tuk berwirausaha. Usaha kecil adalah usaha produktif yang dimiliki oleh perseorangan atau perorangan yang memenuhi kriteria usaha kecil, merupakan suatu usaha ekonomi produktif dan independen atau berdiri sendiri baik yang dimiliki perorangan atau kelompok dan bukan sebagai badan usaha cabang dari perusahaan utama.

Kebijakan pemerintah saat ini adalah wajib pajak UMKM. Memperkuat sistem keamanan nasional. Penerlimaan bangsa bersumber dari sektor pajak UMKM. Semakin wajib pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakan menyebabkan kendala penerimaan negara di sektor pajak definisi wajib pajak diartikan sebagai suatu tindakan. Perilaku dari seorang wajib pajak berguna untuk melakukan semua kewajiban perpajakan dan menggunakan hak perpajakannya sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan yang sudah berlaku. Kepatuhan Wajib pajak dibagi atas dua bagian yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Menurut Suryanto & Fitri (2024).

Usaha kecil adalah usaha yang memenuhi kriteria usaha dan dijalankan oleh orang atau badan yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki atau dikendalikan oleh perusahaan tersebut, atau yang bukan merupakan bagian langsung atau tidak langsung dari perusahaan menengah atau besar Perusahaan ekonomi yang produktif yang independen atau berdiri sendiri baik yang dimiliki perorangan atau kelompok dan bukan dari usaha cabang dan perusahaan utama. Adapun kriteria Usaha Kecil Menurut Undang-Undang No. 20 Tahun 2008 adalah memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha atau memiliki

hasil penjualan tahunan lebih dari Rp300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp2.500.000.000,00 (dua milyar lima ratus juta rupiah).

Usaha menengah adalah suatu usaha yang berdiri sendiri, produktif, mandiri, dan produktif yang dijalankan oleh orang pribadi atau korporasi yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang dari suatu perusahaan yang secara langsung atau tidak langsung dimiliki atau dikuasai oleh suatu korporasi kecil atau besar. Adapun kriteria Usaha adalah memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp10.000.000.000 (sepuluh miliar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha atau memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp2.500.000.000,00 (dua miliar lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp50.000.000.000,00 (lima puluh miliar rupiah).

Usaha besar adalah usaha ekonomi produktif yang dijalankan oleh badan ekonomi yang mempunyai kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan yang lebih tinggi dibandingkan dengan usaha menengah, termasuk badan usaha milik negara atau swasta, perusahaan patungan, dan badan usaha asing yang melakukan kegiatan ekonomi di Indonesia. (Evi Maria dkk 2023). Kriteria Usaha Mikro adalah memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha atau memiliki hasil penjualan tahunan paling banyak Rp300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah).

Menurut Badan Pusat Statistik batasan usaha mikro, kecil menengah adalah Usaha mikro, yaitu usaha yang memiliki pekerja kurang dari 5 orang, termasuk tambahan anggota keluarga yang tidak dibayar. Usaha kecil, usaha yang memiliki pekerja 5 sampai 19 orang, dan usaha menengah merupakan usaha yang memiliki

19 sampai 99 orang. Sedangkan Menurut Bank Dunia batasan usaha Mikro, Kecil, dan Menengah adalah Usaha Kecil, usaha yang memiliki pekerja kurang dari 20 orang sedangkan usaha menengah memiliki pekerja 20 sampai 250 orang dan asset = US\$ 500 ribu di luar tanah dan bangunan. Menurut Hasanah Nuramalia, dkk (2020).

Penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan, dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Telah banyak diteliti oleh peneliti sebelumnya. Penelitian yang dilakukan Remy anugerah pratama (2019), pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan, dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di kota Padang variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan, dan biaya kepatuhan pajak serta kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan Pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM Sanksi perpajakan secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM Biaya kepatuhan pajak secara signifikan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Penelitian yang dilakukan fauziah dkk (2023). Pengaruh pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, penurunan tarif, kondisi keuangan, kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Jakarta. variabel independen dalam penelitian ini adalah pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, penurunan tarif, kondisi keuangan, kualitas pelayanan petugas pajak serta kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib

pajak Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penurunan tarif berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak Kondisi keuangan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak Kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan ketidak konsistinan hasil penelitian sebelumnya maka peneliti tertarik untuk meneliti kembali mengenai pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan, dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Penelitian ini merupakan *review* dari penelitian sebelumnya terletak pada yaitu penelitian Remy anugerah pratama (2019). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada objek penelitian dan tahun penelitian. Objek penelitian sebelumnya pada UMKM dikota Padang dilakukan pada tahun 2019, sedangkan objek penelitian ini adalah pada UMKM di Tembilahan dan penelitian ini dilakukan pada tahun 2024.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dan beberapa penjelasan penelitian terdahulu diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN DAN BIAYA KEPATUHAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI TEMBILAHAN.**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian Latar Belakang dan masalah yang ada telah dikemukakan diatas, maka dapatlah penulis Identifikasi Perumusan masalahnya yaitu;

1. Apakah kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Tembilahan?
2. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Tembilahan?
3. Apakah biaya kepatuhan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Tembilahan?
4. Apakah kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan biaya kepatuhan pajak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Tembilahan ?

### **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan hasil Rumusan Masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menguji secara empiris Pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Tembilahan.
2. Untuk mengetahui dan menguji secara empiris Pengaruh sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Tembilahan.
3. Untuk mengetahui dan menguji secara empiris Pengaruh biaya kepatuhan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Tembilahan.
4. Untuk mengetahui dan menguji secara simultan Pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Tembilahan.

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini terdiri dari dua (2) bagian yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis, penjelasannya sebagai berikut:

#### **1.3.2.1 Manfaat Teoritis**

a. Kualitas pelayanan

Merupakan bantuan yang ditujukan dalam penyetoran, dan pelaporan pajak mengakomodasikan wajib pajak untuk menyatakan kewajibannya serta efektif dalam menyelesaikan kewajiban. Pemberian pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

b. Sanksi perpajakan

Sanksi merupakan tindakan hukum yang dilaksanakan pihak yang berwenang ketika terdapat pelanggaran pada peraturan perundang-undang. Sanksi berfungsi agar masyarakat sadar dalam melaksanakan kewajiban. Selain itu Sanksi diperlukan untuk memastikan bahwa ketentuan peraturan perpajakan telah dilakukan dengan baik oleh wajib pajak

c. Biaya kepatuhan pajak

Merupakan Wajib pajak kewajiban melaksanakan perpajakannya dan harus mengalami beban memenuhi pelaksanaan sebagai salah satu penambahan biaya. Banyaknya biaya yang perlu dibayar kepada Wajib Pajak akan mengakibatkan wajib pajak tidak melakukan kewajibannya.

d. Kepatuhan wajib pajak

Merupakan suatu keadaan di mana seseorang bersedia melaksanakan seluruh kewajiban pajaknya. Orang yang toleran terhadap pajak adalah orang yang mempunyai kejelian untuk memenuhi syarat-syarat pajak yang

layak tanpa perlu dilakukan pemeriksaan menyeluruh penyelidikan menyeluruh, ancaman dan sanksi.

#### **1.3.2.2 Manfaat Praktis**

Manfaat praktis yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi penulis

Hasil penelitian ini bagi penulis yaitu dapat menambah wawasan dengan mengaplikasikan ilmu yang didapat selama diperkuliahan dan diimplementasikan dilapangan terutama tentang pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan, dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM ditembilahan

b. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk mengembangkan kemampuan dalam penelitian terhadap ilmu yang didapat yang berhubungan dengan penelitian yang sama agar lebih baik lagi.

c. Bagi UMKM

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam memahami dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak.

d. Bagi Direktur Jenderal Pajak Dan Kp2kp Ditembilahan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi aparat pajak dalam memberikan pemahaman tentang gambaran Mengenai Pengaruh Kualitas pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Tembilahan.

#### **1.4 Sistematika Penulisan**

Dalam penelitian ini terdapat dalam lima (5) Bab sistematika penulisan dengan uraian sebagai berikut:

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini mengemukakan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

##### **BAB II : TELAAH PUSTAKA**

Pada bab ini menguraikan landasan teoritis untuk dapat melakukan pembahasan secara lebih lanjut dimana teori yang ada dihubungkan dengan hasil penelitian akan dapat menghasilkan hipotesa guna menjawab rumusan masalah penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesa penelitian.

##### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini penulis menguraikan tentang lokasi, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel serta analisa data.

##### **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

Pada bab ini berisi gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian dan pengumpulan data, hasil analisis data, serta pembahasan hasil penelitian.

##### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bab terakhir yang memberikan kesimpulan dan saran yang berhubungan dengan bab-bab sebelumnya dan penelitian selanjutnya.