

BAB I

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Kepatuhan Wajib Pajak didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Rahayu, 2010). Kepatuhan wajib pajak adalah salah satu faktor penting dalam penerimaan pajak, keberhasilan pemerintah dalam melakukan pemungutan pajak dapat dilihat dari wajib pajak yang melaporkan pajaknya setiap tahun.

Kebijakan perpajakan ditujukan untuk meningkatkan penerimaan pajak dan juga memberikan manfaat bagi masyarakat yang dapat ditemui pada fasilitas umum dan infrastruktur yang ada, memberikan subsidi barang-barang yang dibutuhkan masyarakat dan membayar utang-utang yang dimiliki negara, pajak juga menunjang usaha Mikro Kecil dan Menengah agar dapat terus berkembang. Apabila fungsi tersebut berjalan dengan baik sesuai dengan perundangan perpajakan yang telah di atur dalam UU No. 6 tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan maka pemasukan bagi negara akan meningkat, kondisi saat ini kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak masih rendah jika tingginya tingkat kesadaran wajib pajak tentu saja akan meningkatkan penerimaan pajak dan perekonomian negara.

Direktorat Jendral Pajak telah melakukan berbagai cara untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak seperti penyediaan aplikasi online yang dapat memudahkan dalam pelaporan perpajakan, pengadaan program sosialisasi, pelaksanaan amnesti pajak, peningkatan kualitas teknologi dan SDM,

meningkatkan mutu pendataan hingga mengajak tokoh-tokoh bangsa dan masyarakat untuk menjadi panutan, sehingga mempermudah wajib pajak serta membuat wajib pajak peduli akan pentingnya membayar pajak.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu pelayanan fiskus, penerapan sistem *e-billing*, pemeriksaan pajak, dan pemahaman akuntansi. Faktor pertama yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pelayanan fiskus, pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003). Fiskus adalah aparat dari kantor pajak yang menangani administrasi dan perpajakan di Indonesia. Dapat disimpulkan pelayanan fiskus adalah cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2006).

Salah satu pelayanan yang diberikan fiskus kepada wajib pajak seperti membuat prosedur administrasi pajak yang sederhana sehingga tidak menyulitkan wajib pajak dalam memahami tata cara pencatatan hingga penyetoran pajak, fiskus juga harus mempunyai kecakapan dan pengetahuan tentang semua peraturan perpajakan yang sesuai dengan standar peraturan pelayanan sehingga apabila wajib pajak yang mempunyai keluhan terhadap administrasi atau dalam melakukan penyetoran wajib pajak merasa puas dengan penjelasan dari fiskus.

Pelayanan yang diberikan fiskus juga berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Semakin berkualitasnya pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak seperti keamanan, kenyamanan, kelancaran maka wajib pajak akan merasa puas sehingga mereka akan lebih patuh dalam menyampaikan perpajakannya.

Faktor berikutnya yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah penerapan sistem *e-billing*. Penerapan sistem *e-billing* adalah metode untuk pembayaran pajak secara online maupun melalui atm dengan memasukkan kode billing yang diterima oleh wajib pajak, dengan metode *e-billing* ini dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak dikarenakan metode ini dapat diakses kapanpun dan dimana pun oleh wajib pajak. Semakin majunya perkembangan teknologi maka pemerintah memanfaatkan teknologi dalam mempermudah dan meringankan tentang administrasi dan pembayaran pajak bagi wajib pajak, bertujuan untuk meningkatkan penerimaan pajak.

Manfaat yang didapat dari diterapkannya sistem *e-billing* adalah sistem pembayaran menjadi lebih mudah, lebih cepat, dan lebih akurat. Dengan adanya sistem *e-billing* wajib akan pajak merasa terbantu dalam melakukan pelaporan dan penyetoran pajak dan dapat menjadikan tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi tinggi.

Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pemeriksaan pajak. Pemeriksaan pajak merupakan salah satu hak yang dimiliki aparat pajak sesuai pasal 20 Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Pemeriksaan pajak dilakukan oleh pemeriksa pajak yang telah memiliki tanda pengenal pemeriksa serta dilengkapi Surat Perintah Pemeriksaan yang harus diperlihatkan kepada wajib pajak yang akan diperiksa” Mardiasmo (2016:56). Direktorat Jendral Pajak juga berkewajiban dalam melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap wajib pajak melalui pemeriksaan pajak.

Tujuan dilakukannya pemeriksaan pajak adalah untuk mengetahui kesadaran wajib pajak dalam membayarkan kewajibannya. Apabila fiskus

tidak melakukan pemeriksaan maka fiskus tidak akan mengetahui tingkat kepatuhan para wajib pajak. Pemeriksaan dilakukan untuk menekankan wajib pajak agar mengetahui pentingnya pemahaman perpajakan yang benar agar wajib pajak tidak melakukan kesalahan dalam menghitung pajak apabila dilakukan pemeriksaan pajak oleh fiskus. Dengan adanya pemeriksaan yang dilakukan oleh fiskus dapat memberikan manfaatnya dalam rangka menguji kepatuhan wajib pajak (Agoes dan Estralita 2013:14)

Selain pelayanan fiskus, penerapan sistem *e-billing*, pemeriksaan pajak, pemahaman akuntansi juga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pemahaman akuntansi adalah suatu kemampuan seseorang untuk mengenal dan mengerti tentang proses akuntansi. Wajib pajak harus mempunyai pemahaman akuntansi seperti menghitung, membayar dan melaporkan pajak terutang karena wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung membayar serta melaporkan pajak terutang.

Pemahaman wajib pajak tentang menghitung pajak berkaitan dengan pemahaman akuntansi yaitu apakah wajib pajak melakukan pencatatan atau pembukuan dalam memperoleh pendapatannya. Jika wajib pajak dapat memahami akuntansi dengan benar dan tepat maka dapat mempermudah wajib pajak dalam menghitung pajak terutang dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak apabila paham tentang cara menghitung pajak terutang yang harus dibayarkan.

Menurut Direktorat Jendral Pajak Sumbar-Jambi dari 80.000 pelaku umkm yang ada di Sumatera Barat hanya 35% yang membayarkan pajak penghasilan (PPH), alasan yang mendasari rendahnya kepatuhan wajib pajak umkm adalah wajib pajak merasa berat untuk membayar pajak terutang (Republika, 2018).

Terlihat gambaran Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM yang masih rendah dalam menyetorkan pajaknya pada tabel berikut :

Tabel 1.1

Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Kota Padang Tahun 2015-2018

Tahun	Wajib SPT	WP Lapor	Persentase
2015	1.080	328	30,37%
2016	1.110	303	27,29%
2017	997	353	35,40%
2018	1.215	495	40,74%

Sumber: KPP Pratama Padang Satu 2019

Dari tabel 1.1 menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM dari tahun 2015-2018. Pada tahun 2015 Wajib SPT sebanyak 1.080 namun hanya 328 wajib pajak yang membayarkan pajaknya atau 30,37%. Tahun 2016 menunjukkan Wajib SPT sebanyak 1.110 yang membayarkan pajaknya hanya sebanyak 303 wajib pajak atau 27,29%. Wajib SPT pada tahun 2017 menurun menjadi 997 disebabkan beberapa faktor seperti omzet yang diperoleh umkm yang menurun menyebabkan wajib pajak yang sebelumnya menyampaikan SPT menjadi tidak wajib untuk menyampaikan SPT, dan wajib pajak umkm yang tidak lagi menjalankan usahanya, wajib pajak yang membayar sebanyak 353 atau 35,40%. Pada tahun 2018 Wajib SPT menunjukkan 1.215 dan yang membayarkan pajaknya sebanyak 495 atau 40,74%. Kesimpulan dari data diatas terdapat ketidak seimbangan antara jumlah Wajib SPT dengan wajib pajak yang menyetorkan pajaknya, dilihat pada tahun 2016 persentase kepatuhan wajib pajak mengalami penurunan sedangkan wajib SPT mengalami kenaikan sebanyak 305 wajib pajak,

rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM karena rasio yang ditunjukkan pada tabel masih dibawah 50% yang tidak sebanding dengan jumlah umkm yang bertambah setiap tahunnya.

Motivasi peneliti menguji kembali penelitian ini adalah karena adanya hasil uji hipotesis yang tidak konsisten diantara para peneliti terdahulu. Hasil penelitian sebelumnya tentang kepatuhan wajib pajak yang dapat dipengaruhi oleh pelayanan fiskus diteliti oleh Elvionita (2018) yang menyatakan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, hasil ini juga didukung oleh penelitian Rizqiana (2017) menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian Laraswati (2018) menunjukkan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dalam penelitian Laraswati (2017) menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Husnurrosyidah (2017) dan Handayani (2017) menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu pemeriksaan pajak, penelitian yang dilakukan oleh Suyanto (2017) menunjukkan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib dan penelitian yang dilakukan oleh Reinhart (2018) menunjukkan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Cahyonawati (2012) menunjukkan bahwa pemeriksaan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Dalam penelitian sebelumnya yang menggunakan pemahaman akuntansi dalam penelitian Darmawati (2018) dan Sumianto (2015) menunjukkan bahwa pemahaman akuntansi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Eriyanti (2015) menunjukkan bahwa pemahaman akuntansi berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini merupakan modifikasi dari beberapa penelitian terdahulu tentang kepatuhan wajib pajak. Peneliti memilih objek pada UMKM di Kota Padang ingin membuktikan apakah hasil penelitian sebelumnya akan sama atau berbeda apabila dilakukan dengan adanya perbedaan objek penelitian. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan Fiskus, Penerapan Sistem *e-Billing*, Pemeriksaan Pajak dan Pemahaman Akuntansi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (studi empiris pada UMKM Kota Padang)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah penerapan sistem *e-billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah pemahaman akuntansi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris:

1. Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak
2. Pengaruh penerapan sistem *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak
3. Pengaruh pemeriksaan pajak kepatuhan wajib pajak
4. Pengaruh pemahaman akuntansi terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

Kegunaan Teoritis

Adapun Kegunaan Teoritis dari penelitian ini adalah untuk memberikan wawasan ilmu pengetahuan guna mendukung pengembangan teori yang sudah ada dan dapat mengembangkan ilmu ekonomi/akuntansi yang khususnya berkaitan dengan pajak UMKM.

Kegunaan Praktis

Dari penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi berbagai pihak antara lain :

1. Bagi Penulis

Untuk mengaplikasikan ilmu yang telah dipelajari selama kuliah dan menambah wawasan penulis mengenai pelayanan fiskus, penerapan sistem *e-billing*, pemeriksaan pajak dan pemahaman akuntansi terhadap kepatuhan wajib pajak

2. Bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan membayar pajak, serta menganalisis hal-hal mendasar yang harus dimiliki para pelaku UMKM terkait kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi.

3. Bagi peneliti selanjutnya, hasil yang diperoleh dapat dijadikan sebagai acuan atau replikasi bagi peneliti dimasa datang yang tertarik untuk membahas permasalahan yang sama dengan yang dibahas dalam penelitian ini.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan dalam proposal penelitian ini terdiri dari 5 bab, yaitu dengan uraian sistematika sebagai berikut :

Bab pertama Pendahuluan, bagian ini menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab kedua Landasan teori dan pengembangan hipotesis, bagian ini menguraikan tentang landasan teori dan pengembangan hipotesis, yang didalamnya berisi tentang tinjauan pustaka yang digunakan untuk membahas masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini, dan juga mencakup berbagai teori-teori yang dapat mendukung pengembangan hipotesis.

Bab ketiga Metode penelitian, bagian ini berisi tentang deskripsi, yaitu bagaimana penelitian ini akan dilaksanakan secara operasional. Menjelaskan tentang bagaimana variabel penelitian dan definisi operasional variabel, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, serta metode pengumpulan data dan metode analisis.

Bab keempat Hasil dan Pembahasan yang menjelaskan tentang analisis terhadap data dan beberapa pengujian yang dilakukan serta temuan empiris yang diperoleh.

Bab kelima Penutup yang berisi kesimpulan tentang hasil penelitian, diuraikan pula tentang keterbatasan penelitian serta saran-saran yang berguna untuk penelitian selanjutnya.