

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penerimaan negara Indonesia berasal dari sektor pajak sebagai pendapatan yang paling utama untuk sumber pendapatan negara, selain dari sektor minyak dan gas. Pendapatan dari penerimaan pajak berasal dari rakyat memberikan kontribusi nyata dalam menunjang pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan. Dalam hal ini manfaat pajak tidak dapat dinikmati secara langsung, tetapi masyarakat dapat menikmati melalui pembangunan sarana dan prasarana kepentingan umum yang disediakan oleh negara. Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 pajak adalah “Kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kesejahteraan rakyat.”

Untuk meningkatkan pertumbuhan perekonomian yang berkelanjutan guna mewujudkan masyarakat adil, makmur, serta sejahtera berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Tahun 1945 pemerintah mengambil berbagai langkah kebijakan serta langkah fiskal yang konsolidatif. Kesadaran membayar pajak berakar dari pemahaman bahwa setiap warga negara telah menikmati dan memanfaatkan berbagai fasilitas publik seperti infrastruktur,

pendidikan, dan kesehatan dalam kehidupan sehari-hari. Memahami bahwa fasilitas ini memerlukan pemeliharaan dan pengembangan untuk masa depan, mendorong kesadaran akan pentingnya pajak bagi pembangunan. Dengan demikian, diharapkan kesadaran membayar pajak akan meningkat, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada peningkatan rasio pajak (*tax ratio*) negara. Berdasarkan catatan DJP, rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan pada 2017 sebesar 72,58%, menurun pada 2018 menjadi 71,10%. Pada tahun 2019 naik lagi menjadi 73,06%, kemudian pada tahun 2020 mencapai 77,63%, dan meningkat di tahun 2021 menjadi 84,07%, pada 2022 adalah sebesar 86,8%. Artinya, pada 2023 mencapai di kisaran 88%. Rasio kepatuhan formal pada tahun 2023 ini mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya (Kontan, 2023).

Kepatuhan wajib pajak adalah fondasi bagi pembangunan negara. Kepatuhan yang tinggi memastikan tersedianya dana untuk membiayai berbagai proyek pembangunan. Namun, kepatuhan ini tidak terjadi secara otomatis. Berbagai faktor, mulai dari internal maupun eksternal. Faktor internal meliputi kesadaran hukum, sikap, dan motivasi individu, sedangkan faktor eksternal mencakup sistem perpajakan, pelayanan pajak, dan penegakan hukum. Berdasarkan faktor-faktor tersebut, peneliti hanya mengkaji tiga faktor saja, yaitu pelayanan fiskus, pemanfaatan insentif pajak dan kesadaran wajib pajak.

Faktor penyebab ketidakpatuhan wajib pajak UKM dalam pembayaran pajak penghasilan. Secara sederhana tingkat kepatuhan wajib pajak tercermin

dalam persentase pelaporan surat pemberitahuan pajak (SPT) pajak penghasilan tahunan baik untuk wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan. Fenomena tersebut ditunjukkan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Ilir Timur sebagai berikut:

Tabel 1. 1
Rasio Tingkat Kepatuhan WP Pribadi

Tahun	Jumlah WP Pribadi terdaftar	Wajib Pajak Melapor SPT	Wajib Pajak Yang tidak melapor SPT	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak
2019	182.325	51.745	130.580	28,3%
2020	210.154	55.394	154.760	26,35%
2021	221.910	51.031	170.879	22,9%
2022	233.488	51.878	181.610	22,2%
2023	244.113	55.816	188.297	22,8%

Sumber: KPP Pratama Palembang Ilir Timur, 2024

Berdasarkan tabel diatas, menggambarkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di Kota Palembang mengalami penurunan setiap tahunnya. Pada tahun 2019 tingkat kepatuhan wajib pajaknya sebanyak 28,3%, pada tahun 2020 tingkat kepatuhan wajib pajaknya sebesar 26,35%, tahun 2021 tingkat kepatuhan wajib pajaknya 22,9%, tahun 2022 tingkat kepatuhan wajib pajaknya sebesar 22,2%, dan pada tahun 2023 tingkat kepatuhan pajaknya sebesar 22,8%. Penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak setiap tahunnya tidak diimbangi dengan jumlah UKM di Kota Palembang yang semakin bertambah setiap tahunnya.

Tabel 1. 2
Rasio Tingkat Kepatuhan WP Badan

Tahun	Jumlah WP Badan terdaftar	Wajib Pajak Badan Melapor SPT	Wajib Pajak Badan Yang tidak melapor SPT	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan
2019	20.491	4.296	16.195	20,9%
2020	21.462	4.468	16.994	20,8%
2021	22.405	4.399	18.006	19,6%
2022	23.685	4.356	19.329	18,4%
2023	24.963	4.561	20.402	18,2%

KPP Pratama Palembang Ilir Timur, 2024

Berdasarkan tabel diatas, menggambarkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di Kota Palembang mengalami penurunan setiap tahunnya. Pada tahun 2019 tingkat kepatuhan wajib pajaknya sebanyak 20,9%, pada tahun 2020 tingkat kepatuhan wajib pajaknya sebesar 20,8%, tahun 2021 tingkat kepatuhan wajib pajaknya 19,6%, tahun 2022 tingkat kepatuhan wajib pajaknya sebesar 18,4%, dan pada tahun 2023 tingkat kepatuhan pajaknya sebesar 18,2%. Penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak setiap tahunnya tidak diimbangi dengan jumlah UKM di Kota Palembang yang semakin bertambah setiap tahunnya.

Dari tabel rasio tingkat kepatuhan wajib pajak tersebut menunjukkan adanya fakta yang masih harus ditingkatkan kepatuhan wajib pajak dalam

sektor Usaha kecil dan menengah (UKM). Sektor UKM berperan sangat besar dalam struktur perekonomian.

Berbagai fenomena yang terjadi belakangan ini dalam dunia perpajakan di Indonesia telah menimbulkan kekhawatiran di kalangan masyarakat dan Wajib Pajak. Mereka merasa ragu untuk membayar pajak karena khawatir dana yang disetorkan akan disalahgunakan oleh aparat pajak. Kondisi ini dapat memengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak, karena mereka tidak ingin pajak yang telah dibayarkan digunakan untuk tujuan yang tidak semestinya. Akibatnya, sebagian masyarakat dan Wajib Pajak mencoba menghindari kewajiban perpajakan mereka.

Perhatian publik pun tertuju pada kasus korupsi yang terjadi pada 7 November 2023, yang melibatkan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) di Palembang. Dalam kasus ini, Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) menahan tiga orang, yaitu dua pegawai DJP dan seorang pengusaha, atas dugaan suap. Kasus ini mengungkap adanya penyalahgunaan wewenang di lembaga perpajakan yang seharusnya menjunjung tinggi integritas dan transparansi. Berdasarkan penyelidikan, ketiga tersangka diduga menerima suap untuk memanipulasi laporan pajak dan mengurangi kewajiban pajak yang harus dibayarkan oleh perusahaan milik pengusaha tersebut.

Tindakan korupsi ini tidak hanya merugikan penerimaan negara, tetapi juga menciptakan ketidakadilan dalam sistem perpajakan. Penangkapan tersebut menambah daftar panjang permasalahan integritas di DJP, yang sebelumnya sudah menghadapi berbagai kasus serupa. Situasi ini semakin

meningkatkan kekhawatiran masyarakat terhadap pengelolaan pajak mereka dan mempertanyakan apakah sistem perpajakan di Indonesia masih layak dipercaya.

Menanggapi kasus ini, pemerintah dan DJP berjanji untuk memperbaiki sistem pengawasan internal dan meningkatkan transparansi agar kepercayaan publik dapat dipulihkan. Kasus ini menjadi pengingat pentingnya menjaga integritas dalam administrasi pajak dan menegaskan komitmen untuk melawan korupsi di semua level pemerintahan (Kompas, 2023).

Peningkatan kualitas pelayanan perpajakan ini sesuai dengan keputusan Direktur Jenderal Pajak NOMOR PER – 04/PJ/2019 tentang tempat pelayanan terpadu pada kantor pelayanan pajak. Peraturan tersebut mempunyai tujuan untuk peningkatan pelayanan perpajakan pada kantor pelayanan pajak dengan harapan nantinya akan berdampak pada kepatuhan Wajib Pajak, karena kepatuhan Wajib Pajak merupakan penentu suksesnya pemungutan pendapatan dari sektor pajak.

Untuk mencapai kualitas pelayanan pada Wajib Pajak yang baik, upaya yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur adalah dengan meningkatkan fasilitas-fasilitas umum di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Timur, meningkatkan kualitas para pegawai, menambah jumlah pegawai tiap tahunnya, serta mengembangkan penggunaan aplikasi e-filing. Namun, pada kenyataannya, tidak semua upaya-upaya tersebut dapat berjalan dengan baik. Adanya error atau *system down e-filing* merupakan masalah yang dapat terjadi. Jika sistem sedang mengalami error, maka dapat

menghambat proses pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) serta input data pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama. Akibatnya, Wajib Pajak menjadi malas untuk melakukan pengisian SPT serta proses pelayanan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama menjadi terganggu. Ketika sistem mengalami error, diperlukan waktu yang relatif lama untuk memperbaikinya. Masalah seperti ini yang dapat membuat Wajib Pajak mengeluh atas pelayanan yang diberikan.

Untuk mengetahui lebih jauh bagaimana perkembangan usaha mikro dan kecil di Indonesia akan sangat menarik bila terlebih dahulu dibahas tentang seberapa besar kontribusi UKM terhadap perekonomian Indonesia. Kontribusi UKM merupakan poin penting yang harus dipertimbangkan mengapa pengembangan UKM di Indonesia menjadi sangat penting dan strategis (Kasih, 2018a). UMKM memiliki kontribusi yang sangat besar terhadap PDB Indonesia, sekitar 60% pada tahun 2022, UMKM menerima manfaat sebesar 21,5 persen dari total belanja perpajakan (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2022). UKM juga menyerap tenaga kerja 97% dari total angkatan kerja di Indonesia. Potensi UKM sebagai sumber penerimaan pajak yang signifikan, namun masih belum optimal. UKM di Kota Palembang khususnya wilayah kerja KPP Pratama Palembang Ilir Timur mengalami perkembangan yang baik.

Penelitian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Usaha Kecil dan Menengah (UKM) telah banyak dilakukan. Salah satu penelitian adalah karya Siti Juliarti Lalisu dari Universitas Islam Indonesia (2021), yang meneliti Pengaruh Perubahan Tarif Pajak, Modernisasi Sistem

Perpajakan, Pemahaman Pajak, dan Pemanfaatan Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM dengan Kondisi Keuangan sebagai Variabel Moderasi di Kota Gorontalo. Penelitian ini menemukan bahwa modernisasi sistem perpajakan dan pemanfaatan insentif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Sebaliknya, perubahan tarif pajak dan pemahaman pajak tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Selain itu, variabel moderasi berupa kondisi keuangan tidak memengaruhi hubungan antara perubahan tarif pajak, modernisasi sistem perpajakan, pemahaman pajak, maupun pemanfaatan insentif pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Penelitian lain dilakukan oleh Rianty dan Syahputera (2020) dengan judul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan kualitas pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Seberang Ulu. Temuan ini bertolak belakang dengan hasil penelitian Alfredo dan Parinduri (2023), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian lainnya dilakukan oleh Kumala Sania (2022) dengan judul Pengaruh E-Fiskus dan Sosialisasi Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel Moderasi pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Semarang. Hasil penelitian tersebut menunjukkan

bahwa e-fiskus dan sosialisasi insentif pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Namun, interaksi antara e-fiskus dan sosialisasi insentif pajak dengan kesadaran Wajib Pajak tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Penelitian terkait kualitas pelayanan fiskus menggunakan indikator dari Zeithaml, Bitner, dan Gremler menunjukkan hasil yang beragam. Sebagai contoh, penelitian Willmart (2018) menemukan bahwa kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ningsi (2018) serta Madjodjo dan Baharuddin (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Dalam pertumbuhan ekonomi yang semakin dinamis, penelitian ini menawarkan sudut pandang baru mengenai pengaruh kualitas pelayanan fiskus, pemanfaatan insentif pajak, dan tingkat kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak di kalangan UKM, khususnya yang terdaftar pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur. Poin perbedaan dari penelitian ini terletak pada indikator yang sering digunakan, yang menunjukkan variasi hasil meskipun menggunakan metodologi yang serupa dan integrasi tiga variabel kunci yang sering dianggap terpisah, namun saling memengaruhi dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Dengan pendekatan kuantitatif dan pengumpulan data yang mendalam, penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara variabel-variabel tersebut, tetapi juga memberikan rekomendasi praktis yang dapat digunakan oleh otoritas pajak dalam

merancang kebijakan yang lebih efektif untuk mendorong kepatuhan pajak di sektor UKM. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi signifikan dalam literatur perpajakan dan kebijakan publik, serta memberikan wawasan bagi pengembangan strategi perpajakan yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan pelaku UKM.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas, serta adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu, maka peneliti tertarik untuk mengadakan studi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Fiskus, Pemanfaatan Insentif Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha kecil dan menengah (Studi pada UKM yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur)”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak Usaha kecil dan menengah yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur secara Parsial?
2. Bagaimanakah pengaruh pemanfaatan insentif pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Usaha kecil dan menengah yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur secara Parsial?

3. Bagaimanakah pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Usaha kecil dan menengah yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur secara Parsial?
4. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan fiskus, pemanfaatan insentif pajak, dan kesadaran wajib pajak UKM di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur secara Simultan?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas maka penulis mengambil topik mengenai pengaruh kualitas pelayanan fiskus, pemanfaatan insentif pajak, dan kesadaran terhadap kepatuhan pajak UKM di Palembang pada KPP Pratama Ilir Timur. Hal ini dikarenakan kekhawatiran WP dalam membayar pajak dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak Usaha kecil dan menengah yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur secara parsial.
2. Mengetahui pengaruh pemanfaatan insentif pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Usaha kecil dan menengah yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur secara Parsial.

3. Mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Usaha kecil dan menengah yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur secara Parsial.
4. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus, pemanfaatan insentif pajak dan kesadaran wajib pajak UKM yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur secara Simultan.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Akademis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan, wawasan serta pemahaman peneliti dalam bidang akuntansi perpajakan khususnya pengaruh pelayanan fiskus, kualitas pemeriksaan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Usaha kecil dan menengah.

b. Bagi Almamater

Tugas akhir skripsi ini akan menambah jumlah khasana keilmuan dan literatur yang dapat digunakan oleh kalangan akademisi.

2. Manfaat Praktisi

a. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Palembang Ilir Timur

Penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi tambahan bagi pihak birokrasi perpajakan sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan

dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Usaha kecil dan menengah khususnya masyarakat Kota Palembang.

b. Bagi Pihak Wajib Pajak

Sebagai informasi bagi seluruh wajib pajak guna menambah wawasan tentang pentingnya dalam memenuhi perpajakan.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian ini terdiri dari beberapa bab meliputi:

BAB I PENDAHULUAN

Penulis akan membahas mengenai pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Penulis akan membahas mengenai tinjauan Pustaka yang terdiri dari pengertian teori kepatuhan, teori atribusi, pajak, UKM, kepatuhan WP, pelayanan fiskus, pemanfaatan insentif pajak, kesadaran WP, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Penulis akan membahas metode penelitian yang terdiri dari pendekatan penelitian, objek/subjek penelitian, populasi dan sampel, jenis data, Teknik pengumpulan data dan Teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis akan membahas mengenai pengolahan terhadap data yang telah diperoleh yang berkaitan dengan pembahasan masalah yang sedang diteliti penulis. Di dalam bab ini terdapat Gambaran umum, objek penelitian, hasil penelitian serta pembahasan penelitian.

BAB V KESIMPULAN

Penulis akan Kesimpulan dari hasil penelitian yang telah diperoleh dan penulis akan memberikan saran

