

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Indonesia sebagai negara berkembang membutuhkan dana yang besar untuk membiayai pembangunan di segala bidang. Hal ini demi terciptanya kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia yang tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945. Pembangunan tersebut tentu saja membutuhkan biaya yang tidak sedikit. Untuk memenuhi upaya tersebut, pemerintah harus meningkatkan sumber penerimaan negara. Pada umumnya ada tiga pokok sumber penerimaan negara, yaitu dari sektor pajak, sektor bukan pajak, dan sektor migas Ananda dkk (2015). Salah satu sumber penerimaan negara yang paling besar yaitu berasal dari sektor pajak.

Pajak sebagai sumber penerimaan negara merupakan satu hal perlu dimaksimalkan oleh pemerintah, penerimaan ini mempunyai jangka waktu yang tidak terbatas seiring dengan semakin meningkatnya jumlah penduduk di Indonesia setiap tahunnya. Pemungutan pajak di Indonesia tercantum dalam UUD 1945 Pasal 23A yang berisi bahwa pajak dan pungutan lain bersifat memaksa untuk keperluan Negara yang diatur oleh undang-undang. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Fikriningrum(2012), pajak merupakan iuran dari rakyat kepada negara (iuran berupa uang bukan barang) berdasarkan undang-undang dengan tanpa jasa timbal balik atau kontraprestasi dari negara secara langsung dapat ditunjuk yang digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran bagi masyarakat luas. Pajak sebagai salah satu sumber penerimaan negara paling besar yang dapat dilihat dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) Indonesia, sehingga menjadi indikator yang terpenting dalam menyumbang sumber penerimaan negara guna mendukung perencanaan pemerintah dalam membiayai pembangunan di berbagai bidang.

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan Peyampaian SPT Tahunan**

No	Uraian/Tahun	2015	2016
1	Wp Terdaftar	919.565	994.413
2	WP Terdaftar Wajib SPT	549.144	592.320
	Terdiri dari:		
	Badan	31.844	32.476
	OP usahawan	89.399	84.255
	OP karyawan	426.901	475.589
3	Target Rasio Kepatuhan	67.50%	70.00%
4	Realisasi SPT Tahunan PPh	336.452	33.7816
	Terdiri dari:		
	Badan	15.932	6.906
	OP Usahawan	25.430	21.222
	OP Karyawan	29.5090	309.688
5	Rasio Kepatuhan	61.71%	57.03%
6	Capaian Rasio Kepatuhan	90.77%	81.48%

**Sumber: Kanwil DJP Sumatera Selatan dan KEP. BABEL 2016**

Baerdasarkan tabel 1.1 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Sumatera Selatan dan Kep. Bangka Belitung Rabu, 4 Mei 2016, Wajib Pajak di Wilayah Sumatera Selatan dan Kep. Bangka Belitung telah melakukan kewajiban perpajakan tahunan yaitu melaporkan SPT Tahunan baik Wajib Pajak Orang Pribadi yang berakhir pada tanggal 31 Maret 2016 maupun Badan Usaha berakhir pada 30 April

2016. Permasalahan utama perpajakan yang harus kita benahi bersama ke depan adalah tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang masih rendah yaitu 57.03%.

**Tabel 1.2**

**Pertumbuhan SPT Tahunan PPh per Jenis SPT**

Wajib Pajak	Pertumbuhan Per Tahun		
	Pertumbuhan	2015	2016
Semua	10%	306.421	337.816
Badan	-5%	7.253	6.906
OP Karyawan	11%	279.402	309.688
OP Non Karyawan	7%	19.766	21.222

**Sumber: Kanwil DJP Sumatera Selatan dan KEP. BABEL 2016**

Berdasarkan tabel 1.2 diketahui baru 6.906 Wajib Pajak Badan, 21.222 Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan, dan 309.688 Karyawan dari keseluruhan jumlah Wajib Pajak yang Wajib Melaporkan SPT Tahunan sebesar 592.320 Wajib Pajak. Dibandingkan dengan Tahun 2015, terdapat kenaikan pertumbuhan tingkat kepatuhan Wajib Pajak yaitu sebesar 10% secara keseluruhan, dengan rincian untuk Wajib Pajak Badan turun 5%, Wajib Pajak OP Karyawan tumbuh 11% dan Wajib Pajak OP Non Karyawan tumbuh 7%.

Kepatuhan wajib pajak adalah faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat, demikian pula sebaliknya (pajak.go.id). Kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh dua jenis faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal Fuadi dan Mangoting(2013). Faktor Internal merupakan faktor yang terdapat dalam diri Wajib Pajak itu sendiri yang berkaitan dengan karakteristik individu sehingga menyebabkan Wajib Pajak tersebut mengabaikan

peraturan perpajakannya. Faktor eksternal merupakan faktor yang berada diluar Wajib Pajak yang berkaitan dengan kondisi dan lingkungan sekitar.

Salah satu kewajiban wajib pajak adalah mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP. Kepemilikan NPWP merupakan suatu kewajiban bagi setiap Wajib Pajak apabila telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif berdasarkan ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan. Selain karena kewajiban, kepemilikan NPWP juga dilatarbelakangi oleh berbagai manfaat wajib pajak atas NPWP tersebut. Priantara (2011) berpendapat bahwa kebutuhan memiliki NPWP bagi wajib pajak dapat diartikan sebagai suatu kondisi di mana wajib pajak tersebut sangat memerlukan NPWP. Faktor kebutuhan tersebut berkaitan dengan manfaat dari memiliki NPWP.

Penelitian yang dilakukan oleh Putri (2012) menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pemilik UMKM dalam memiliki NPWP. Setelah wajib pajak memiliki NPWP, maka segala aktivitas perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak akan tercatat dan terpantau oleh Direktorat Jenderal Pajak melalui NPWP sebagai sarana administrasi perpajakan. Namun, kepemilikan NPWP tidak menjamin bahwa wajib pajak akan melaksanakan kewajiban untuk membayar dan melaporkan pajaknya. Kepemilikan NPWP harus dapat memberikan manfaat yang selaras dengan kepentingan wajib pajak. Manfaat-manfaat tersebut diharapkan akan memotivasi wajib pajak tidak hanya untuk patuh memiliki NPWP tetapi juga untuk patuh memenuhi kewajiban yang berkaitan dengan pajak penghasilan yaitu membayar dan melaporkan pajaknya. Oleh karena itu, kemanfaatan NPWP diduga sebagai

salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak.

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban untuk membayar pajak berhubungan erat dengan kualitas pelayanan terbaik yang diberikan aparat pajak kepada wajib pajak. Supadmi (2009) berpendapat bahwa salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan.

Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Fuadi (2013) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di Jawa Timur. Sanksi perpajakan juga telah diatur dalam Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Agar Wajib Pajak mematuhi peraturan mengenai perpajakan yang telah dibuat pemerintah, maka dibuatlah sanksi perpajakan bagi Wajib Pajak yang melanggar. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Oktaviane Lidya Winerungan (2013) mengatakan bahwa sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Manado dan KPP Bitung. Sedangkan dalam penelitian Arabella Oentari Fuadi dan Yenni Mangoting (2013) berpendapat bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Kota Palembang memiliki jumlah penduduk yang cukup banyak, Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Palembang mencatat bahwa pada tahun 2016 penduduk di Kota Palembang mencapai 1.580.517 jiwa. Selain banyaknya jumlah penduduk di Kota Palembang, pelaku UMKM juga tergolong besar. Perkembangan dan jumlah pelaku UMKM di Kota Palembang.

**Tabel 1.3**

**Perkembangan UMKM di Kota Palembang**

Uraian	Tahun				
	2011	2012	2013	2014	2015
Pengusaha Mikro dan Kecil	1.963.831	1.984.121	2.000.986	2.020.943	2.069.445
Pengusaha Menengah	1.634	1.637	1.850	1.925	1.971
Jumlah UMKM	1.965.465	1.985.658	2.002.836	2.022.868	2.071.416

**Sumber: Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi Kota Palembang**

**Provinsi Sumatera Selatan**

Berdasarkan Tabel 1.3 diatas, dapat kita lihat bahwa perkembangan UMKM di Kota Palembang dari tahun ke tahun selalu mengalami peningkatan. Hal ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak pelaku UMKM berpotensi meningkatkan jumlah penerimaan pajak. Namundengan semakin meningkatnya pelaku UMKM tersebut, penerimaan pajak dari sektor UMKM di Kota Palembang masih tergolong kecil. Kepala Kanwil DJP Sumatera Selatan dan Bangka Belitung (nuansakita.com, 2016) mungungkan bahwa pemasukan yang didapat dari sekitar 10.000 Wajib Pajak, persentase masih 10-15% yang baru masuk.

Melihat peran UMKM yang sangat penting dalam mendukung perekonomian dan pembangunan negara yang terkait dengan kepatuhan perpajakan dan penerimaan pajak dari sektor UMKM masih rendah, maka penulis

tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH MANFAAT NPWP, KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI KOTA PALEMBANG.**

### **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah manfaat NPWP berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Palembang?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Palembang ?
3. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Palembang?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis pengaruh manfaat NPWP terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Palembang .
2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Palembang.
3. Menganalisis sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Palembang .

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Direktorat Jendral Pajak

Penelitian ini diharapkan menjadi gambaran terhadap variabel-variabel yang harus diperhatikan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

Diharapkan penelitian ini berguna bagi KPP dalam mengambil langkah-langkah yang harus diterapkan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

3. Bagi Masyarakat

Diharapkan penelitian ini menambah pengetahuan bagi masyarakat luas untuk mengetahui pentingnya membayar pajak yang bertujuan untuk mendorong pembangunan nasional demi mencapai kesejahteraan bagi seluruh masyarakat.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi peneliti selanjutnya mengenai kepatuhan wajib pajak UMKM.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Penelitian ini menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

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

Bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II TELAAH PUSTAKA**

Bab ini berisi landasan teori, pengembangan hipotesis dan penelitian serta kerangka teoritis.

**BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi variabel dan definisi operasional variabel, populasi, sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

**BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan deskripsi umum penelitian, analisis data, serta interpretasi hasil dan pembahasan.

**BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran bagi penelitian selanjutnya.