

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas adalah unsur pelaksanaan Direktorat Jendral Pajak yang bertugas untuk melaksanakan kegiatan operasional pelayanan perpajakan. Berdasarkan surat keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.443/KMK.01/2001 tanggal 23 Juli, tentang organisasi dan tata kerja kantor wilayah Direktorat Jendral Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak serta Kantor Penyuluhan dan Pengawasan Potensi Perpajakan memutuskan bahwa KPP Bandung Cibeunying dan wilayah Ujung berung dipecah menjadi dua KPP yaitu, KPP baru dengan wilayah meliputi Kecamatan Cibiru, Arcamanik, Cicadas, Ujung berung, dan Cimenyan. Sedangkan Kecamatan Cimenyan masuk wilayah KPP Cimahi.

Kantor Pelayan Pajak Pratama Bandung Cicadas mempunyai tugas memberikan pelayanan, pengawasan administrasi dan pemeriksaan sederhana terhadap wajib pajak dibidang Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), dan Pajak Tidak Langsung Lainnya (PTLL) dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kantor Pelayanan Pajak Pratama, pertama kali dibentuk melalui Keputusan Mentri Keuangan No.254/kmk.01/2004 dilingkungan kantor wilayah DJP Jakarta I (kini Jakarta pusat). Kemudian No.254/kmk.01/2007 ditetapkan Kantor Pelayanan Pajak Pratama dilingkungan kantor wilayah DJP Jawa dan Bali secara bertahap saat mulai beroperasi sesuai dengan keputusan Direktorat Jendral Pajak. Dan pada tanggal 28 Agustus 2007 Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cicadas berubah nama menjadi Kantor Pelayanan Pratama Bandung Cicadas.

Tujuan dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas memberikan pelayanan publik dengan baik kepada wajib pajak dengan memenuhi semua kebutuhan wajib pajak dalam melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan prosedurnya dan tata kerja organisasi

pada Kantor Pelayanan Perpajakan Pratama Bandung Cicadas, yang terdiri dari aspek-aspek kegiatan antara lain:

- 1 Pelayanan terhadap wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan melalui prosedur yang mudah dan sistematis.
- 2 Melakukan kegiatan operasional perpajakan dibidang pengolahan data informasi, tata usaha perpajakan, pelayanan, penagihan, pengawasan dan konsultasi, dan pemeriksaan kepada wajib pajak.
- 3 Kegiatan pengawasan dan verifikasi atas pajak penghasilan maupun pajak pertambahan nilai dan penerapan sanksi administrasi perpajakan dengan mencari, mengumpulkan, mengolah data atau keterangan lain dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakan. Juga melakukan kegiatan penatausahaan dan lampirannya termasuk dengan penulisan dan perhitungan yang bersifat formal, pemantauan dan penyusunan laporan pembayaran masa PPh, PPN, PPnBM, PBB, BPHTB dan Pajak tidak langsung lainnya.
- 4 Mengadakan kegiatan penyuluhan pajak kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pemilihan objek dalam penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Cicadas. Responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). Pengertian usaha mikro kecil menengah (UMKM) secara umum adalah usaha produktif yang dimiliki perorangan maupun badan usaha yang telah memenuhi kriteria sebagai usaha mikro seperti diatur dalam peraturan perundang-undangan no. 20 tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, sesuai pengertian usaha mikro kecil menengah (UMKM) tersebut maka kriteria usaha mikro kecil menengah (UMKM) dibedakan secara masing-masing meliputi usaha mikro, usaha kecil, dan usaha menengah.

1.2 Latar Belakang Masalah

Menurut Rochmat Soemitro merumuskan bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor partikular ke sektor pemerintah) berdasarkan Undang-Undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapatkan jasa timbal, yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum (Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal), 2017). Sedangkan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Pasal 1 Ayat (1) Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menjelaskan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang sifatnya memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta wajib pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan perpajakan, membayar pajak bukan hanya merupakan kewajiban, tetapi merupakan hak dari setiap warga negara untuk ikut berpartisipasi dalam bentuk peran serta terhadap pembiayaan negara dan pembangunan nasional (www.pajak.go.id).

Manusia senantiasa bertindak berdasarkan pertimbangan dan kesenangan pribadi sehingga disebut sebagai makhluk individual. Selain sebagai makhluk individual manusia adalah makhluk sosial (*homo homini socius*) yang saling membutuhkan, memiliki kepedulian dan kebersamaan dengan sesama. Oleh karena itu, sifat kepedulian terhadap sesama harus selalu dikembangkan dalam kehidupan Berbangsa dan Bernegara. Konsep inilah yang melatar belakangi lahirnya pajak di Indonesia. Pajak merupakan hal yang sangat penting bagi negara Indonesia, dikarenakan pajak memberikan kontribusi besar bagi keberlangsungan kehidupan dinegara ini. Pajak menjadi sumber penerimaan dan pendapatan negara terbesar. Penerimaan pajak inilah yang digunakan untuk meningkatkan pembangunan Indonesia melalui dari pembangunan infrastruktur, pendidikan, kesehatan dan berbagai sektor lainnya yang bertujuan untuk kesejahteraan dan kemakmuran rakyat Indonesia. Peran pajak dalam meningkatkan pembangunan

diberbagai sektor kehidupan sangat bermanfaat namun tidak banyak rakyat yang menyadari hal tersebut. Hal ini dikarenakan manfaat pembayaran pajak tidak langsung diterima, manfaat yang dimaksud adalah pajak pelayanan kesehatan gratis, pendidikan gratis dan berkualitas, akses transportasi dan mobilitas yang mudah melalui pembangunan infrastruktur jalan yang mendorong perekonomian adalah sekumpulan manfaat pajak. Peran pajak dalam membiayai berbagai pengeluaran negara khususnya dalam pembangunan dapat dioptimalkan apabila setiap warga negara yang merupakan wajib pajak sadar akan kewajibannya (www.pajak.go.id, 2018).

Sumber penerimaan negara dibagi menjadi dua sektor, yaitu sektor internal dan sektor eksternal. Penerimaan sektor internal adalah penerimaan yang berasal dari dalam negeri salah satu contohnya adalah pajak, sedangkan penerimaan dari sektor eksternal adalah penerimaan yang berasal dari luar negeri salah satunya adalah dana pinjam luar negeri namun pajak menjadi sumber penerimaan terbesar pada APBN. Penerimaan perpajakan terdiri dari pendapatan pajak dalam negeri dan pendapatan pajak perdagangan internasional. Pentingnya pajak terbukti dari APBN tahun 2019 atas penerimaan perpajakan (Resmi, 2016:3).

Kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu faktor paling penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak, 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. Oleh karenanya menumbuhkan kepatuhan wajib pajak sudah seharusnya menjadi agenda utama DJP (www.pajak.go.id/2013). Direktur Eksekutif *Center for Indonesia Taxation Analysis* (CITA) menilai tingkat kepatuhan masyarakat Indonesia kepada pajak masih rendah. Tingkat kepatuhan yang rendah tergambar dari *tax coverage ratio* (nisbah realisasi terhadap potensi) baru sebesar 72%. Nisbah penerimaan pajak terhadap PDB (*tax ratio*) masih rendah, berkisar 11%-12% atau hanya naik 0,1% saja dalam rentang 2004-2014 (www.detikfinance.com, 2018).

Definisi kepatuhan wajib pajak adalah kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sabagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua

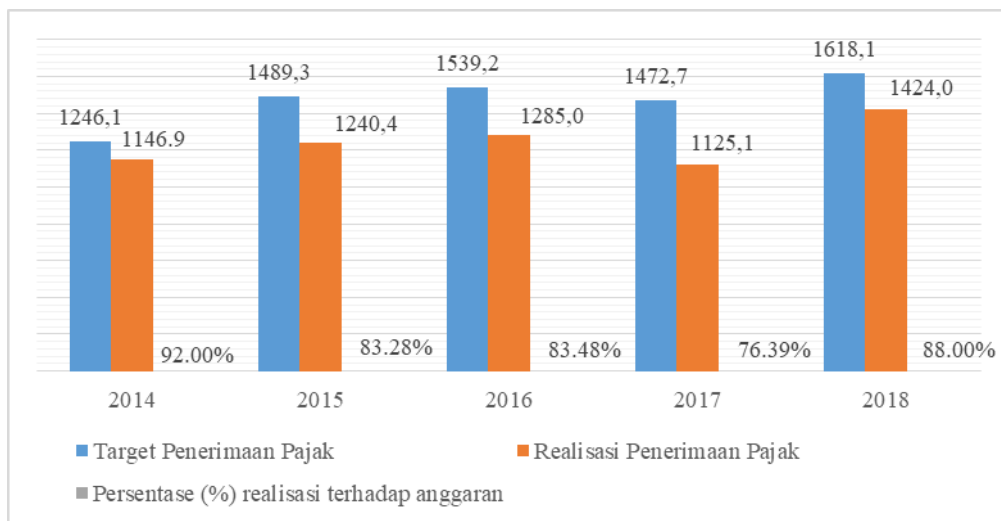
kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Adapun pengertian lainnya bahwa kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara wajib (*Voluntary of complince*) merupakan tulang punggung sistem *self assessment*, dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut (www.hestanto.com). Suparman, Raden Agus (2017:1-3) mengatakan prinsip *self assessment* adalah prinsip pemenuhan kewajiban perpajakan yang mewajibkan wajib pajak untuk menghitung, membayar sendiri, dan melaporkan pajak yang terutang sesuai ketentuan peraturan Undang-Undang Perpajakan, sehingga penentuan besarnya pajak yang terutang dipercaya kepada wajib pajak sendiri melalui dokumen Surat Pemberitahuan yang disampaikan baik secara langsung, *online*, pos, maupun melalui ASP (*application service provider*) atau disebut dengan penyedia jasa aplikasi.

Sistem pemungutan pajak mempunyai arti bahwa penentuan penetapan besarnya pajak terutang dipercaya kepada wajib pajak sendiri dan melaporkan secara teratur jumlah pajak yang terutang dan yang telah dibayar sesuai peraturan. Pasal 12 ayat (1) Undang-Undang KUP menyatakan bahwa setiap wajib pajak membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak. Dan dalam Undang-Undang nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 Ayat 2 disebutkan pengertian wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan yang mempunyai hak dan kewajiban, meliputi pembayaran pajak, pemungut pajak, pemotong pajak, yang diatur dalam perundang-undangan perpajakan. Wajib pajak bukan hanya bagi orang yang sudah memiliki NPWP saja, namun juga bagi yang sudah memenuhi persyaratan sebagai wajib pajak meskipun belum memiliki NPWP.

Penerimaan negara melalui pajak sekarang periode Februari 2019 baru mencapai 10,2% dari target Rp1.577,6 triliun atau sebesar Rp160,84 triliun. Dengan demikian, hingga akhir tahun DJP Kementerian Keuangan masih harus mengumpulkan penerimaan hingga Rp1.416,7 triliun. Jumlah ini lebih tinggi jika dibandingkan periode Maret sampai Desember 2018 sebesar Rp1.259,82 triliun

(DetikFinance.com, 2019). *Tax ratio* di Indonesia hanya berkisar sebesar 11,5% hal tersebut menunjukkan bahwa penerimaan pajak dalam APBN masih tergolong rendah dan jika dibandingkan dengan negara ASEAN.F negara Indonesia masih tergolong sangat rendah.

Dalam kurun waktu lima tahun ke belakang atau sejak tahun 2014 s.d 2018 penerimaan pajak Indonesia tidak berhasil mencapai target yang ditetapkan dalam APBN. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar 1.1:



Gambar 1.1 Target dan Realisasi Penerimaan Perpajakan
(Dalam Milyaran Rupiah)

Sumber: (DetikFinance) diolah penulis (2019)

Dari gambar 1.1 dapat dilihat bahwa pada tahun 2014 sampai dengan 2018 realisasi penerimaan pajak Indonesia tidak mencapai target yang sudah ditentukan oleh APBN akan tetapi realisasi pada tahun 2014 sampai dengan 2016 terus naik disetiap tahunnya namun pada tahun 2017 realisasi menurun sangat jauh dari target maupun dari realisasi pada tahun sebelumnya dan kembali meningkat pada tahun 2018. Persentase realisasi terhadap anggaran terus menurun dari tahun 2014 sampai dengan 2015 dan pada tahun 2016 sampai dengan 2018 persentase realisasi terhadap anggaran berfluktuasi. Maka jika dilihat dari tidak konsistennya penerimaan pajak di Indonesia DJP harus terus berusaha lebih baik lagi untuk meningkatkan dan mempertahankan angka realisasi penerimaan pajak agar tetap

naik disetiap tahunnya dan agar dapat mencapai target yang ditetapkan oleh APBN.

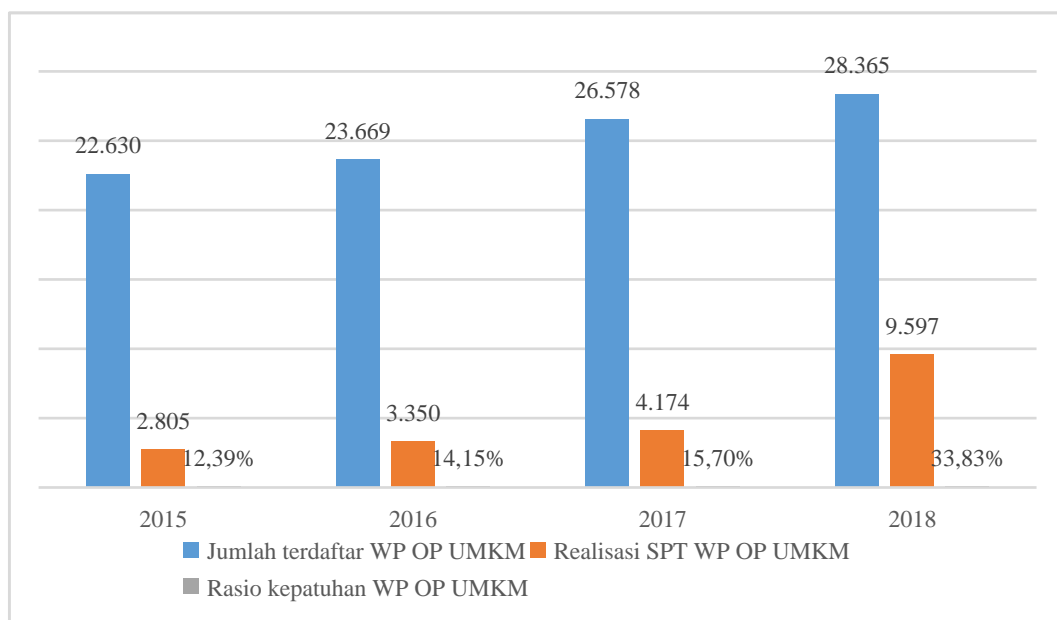
Kontribusi penerimaan perpajakan sebagai pendapatan utama negara pada tahun 2019 ditargetkan sebesar Rp1.786,4 triliun dalam APBN dibandingkan dengan outlook 2018 adalah sebesar Rp1.548,5 triliun, target tersebut meningkat Rp5,4 triliun dari target RAPBN 2019 sebesar Rp1.781,0 triliun yang berkontribusi 82,5% terhadap pendapatan negara, *Tax Ratio* pada penerimaan perpajakan APBN 2019 adalah 12,2% produk domestik bruto termasuk dengan sumber daya alam migas dan pertambangan. Penerimaan kepabean dan cukai dalam APBN 2019 sebesar Rp208,8 triliun lalu penerimaan pajak dalam APBN 2019 sebesar Rp1.577,6 triliun yang didalamnya termasuk PPh Migas sebesar Rp66,2 triliun dan pajak non migas sebesar Rp1.511,4 triliun. Dapat dilihat dari rincian tersebut bahwa pajak di Indonesia sangat berperan penting bagi Negara dan Masyarakat. Strategi dan kebijakan perpajakan tahun 2019 adalah dengan melakukan penggalian sumber pendapatan negara dengan tetap mendukung iklim investasi dan daya saing ekspor, serta mendorong tingkat kepatuhan melalui reformasi perpajakan yang lebih sederhana dan transparan. Dibidang kepabean dan cukai, pemerintah menerapkan berbagai kebijakan teknis antara lain berupa penyempurnaan penggunaan teknologi informasi, intensifikasi kebijakan tarif, kelancaran arus lalu lintas barang, administrasi dan organisasi pemungutan serta pemberantasan penyeludupan (www.kemenkeu.go.id).

Di Indonesia *tax ratio* saat ini dikisaran 11,5%. Angka tersebut meningkat dibanding sebelum-sebelumnya yang dibawah 11%, tapi masih di bawah standar *regional* ataupun global. Pemerintah akan meningkatkan rasio pajak dengan adil untuk semuanya dengan cara, pertama, dengan reformasi pajak yang memberi kepastian regulasi, kemudian dengan memperbaiki bisnis proses berdasarkan teknologi informasi (IT). Kedua, memperbaiki penerimaan pajak melalui bisnis proses, *database* dan IT. (DetikFinance.com, Tax Ratio 11,5% dibawah Regional, 2019).

Pemerintah terus berupaya meningkatkan penerimaan pajak di tahun mendatang. Pemerintah akan fokus menguatkan pelayanan perpajakan mulai dari

melakukan perluasan tempat pemberian pelayanan, perluasan cakupan *e-filing*, hingga kemudahan restitusi. Pemerintah juga akan melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan, seperti Mengimplementasikan *Automatic Exchange of Information* (AEOI) dan akses informasi keuangan. Upaya lainnya adalah melakukan peningkatan pengawasan sebagai tindak lanjut pasca *Tax Amnesty*, penanganan UMKM dengan pendekatan *business development services* (DBS), melakukan *joint program* DJP-detjen Bea Cukai (DJBC) membenahi basis data perpajakan, juga menerapkan pengawasan wajib pajak berbasis risiko (www.Kontan.co.id, 2018).

Dalam penelitian ini, peneliti akan menjadikan KPP Pratama Bandung Cicadas sebagai objek penelitian dan wajib pajak orang pribadi (UMKM) sebagai responden dalam penelitian. Alasan penulis memilih wajib pajak orang pribadi (UMKM) sebagai responden dalam penelitian ini karena berdasarkan informasi yang didapatkan dari KPP Pratama Bandung Cicadas bahwa tingkat kepatuhan pelaporan SPT WP OP UMKM masih sangat rendah. Hal tersebut dapat dilihat dari gambar 1.2:



Gambar 1.2 Rasio Kepatuhan WP OP UMKM KPP Pratama Bandung Cicadas

Sumber: KPP Pratama Bandung Cicadas diolah penulis (2019)

Dari gambar 1.2 dapat dilihat bahwa dari tahun 2015 sampai dengan 2018 jumlah terdaftar WP OP UMKM setiap tahunnya meningkat dengan sangat baik akan tetapi dari tahun 2015 sampai dengan 2018 realisasi SPT WP OP UMKM sangat jauh berbeda dengan wajib pajak yang terdaftar disetiap tahunnya, dan dapat dilihat juga rasio kepatuhan WP OP UMKM memang terlihat meningkat disetiap tahunnya akan tetapi persentase tersebut masih terbilang sangat rendah dan dalam empat tahun terakhir paling tinggi hanya mencapai 33,83% pada tahun 2018. Maka dari data tersebut bahwa masih ada wajib pajak orang pribadi UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) di KPP Pratama Bandung Cicadas yang belum patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) merilis jumlah wajib pajak yang sudah melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan mencapai lebih dari 3,2 juta wajib pajak. Tumbuh 20,5% dari tahun lalu hampir 90% semuanya menggunakan *e-filing*. DJP menyelenggarakan kampanye penyampaian SPT tahunan orang pribadi secara serentak diseluruh Indonesia dalam acara *Spectaxcular* 2019. Gelaran ini mengingatkan masyarakat wajib pajak agar membayar pajak dan menyampaikan SPT tahunannya melalui *e-filling*. DJP dalam hal ini wajib melakukan upaya untuk memaksimalkan penerimaan dari sektor pajak mengingat begitu besarnya penerimaan APBN yang berasal dari pajak salah satunya yang telah dilakukan adalah dengan reformasi perpajakan. Berdasarkan fungsi pajak sebagai fungsi *budgetair*, adanya kesadaran dan kepatuhan masyarakat khususnya wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakan yang sangat dibutuhkan (www.pajak.go.id, 2019).

Pemerintah sudah mengeluarkan tarif pajak UMKM yang diatur oleh pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Usaha yang Diterima atau Diperoleh Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu. Merupakan tarif penyederhanaan berupa tarif pajak final bersifat opsional sebesar 0,5%, sedangkan tarif yang sebelumnya yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 46 tahun 2013 berupa tarif final 1%. Peraturan Pemerintah tentang pajak penghasilan atas penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh wajib pajak memiliki peredaran bruto tertentu tersebut merupakan

pengganti atas PP No. 46 Tahun 2013. Perubahan tarif pajak berlaku mulai 1 Juli 2018. Yang dimaksudkan dengan opsional adalah wajib pajak dapat memilih untuk mengikuti tarif dengan skema final 0,5% atau menggunakan skema normal yang mengacu pada Pasal 17 UU No.36 Tahun 2008 Tentang Pajak Penghasilan. Pengenaan tarif PPh final 0,5% punya batas waktu yaitu pertama 7 tahun pajak untuk wajib pajak orang pribadi, kedua 4 tahun pajak untuk wajib pajak badan, dan ketiga 3 tahun pajak untuk wajib pajak badan berbentuk PT. Maka setelah batas waktu habis, wajib pajak akan kembali menggunakan skema normal Pasal 17 No.36 Tahun 2008 PPh. Wajib pajak yang dikenakan PPh final berpenghasilan di bawah Rp.48.000.000.000 (www.kompas.com, 2018).

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, tarif pajak, dan ketegasan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar sebagai Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di KPP Bandung Cicadas. Penelitian ini menjelaskan bagaimana mengukur pengaruh sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, tarif pajak, dan ketegasan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Model analisa penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda.

Beberapa penelitian menemukan hasil hubungan penelitian yang dilakukan oleh (Elvionita, 2018) yang meneliti salah satunya adalah sosialisasi perpajakan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak dan berpengaruh simultan terhadap kepatuhan wajib pajak. Beda halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh (Tawas, 2016) bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan pelaporan SPT akan tetapi berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan pelaporan SPT. Begitu pula penelitian lain yang salah satu penelitiannya adalah kualitas pelayanan perpajakan yang dilakukan oleh (Mahfud, Arfan, & Abdullah, 2017) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Susmita & Supadmi, 2016) bahwa hasil penelitiannya adalah kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh

positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Lalu penelitian yang dilakukan oleh (Huda, 2015) yang meneliti salah satunya adalah hubungan tarif pajak hasil penelitiannya menunjukkan bahwa tarif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak beda halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh (Tawas, 2016) bahwa tarif pajak berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepatuhan pelaporan SPT. Dan penelitian yang dilakukan oleh (Kusmuriyanto, 2014) yang meneliti salah satunya adalah ketegasan sanksi perpajakan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa ketegasan sanksi perpajakan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak tetapi berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak. Beda halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh (Tawas, 2016) bahwa ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi.

Sosialisasi perpajakan adalah program yang dilakukan oleh DJP untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan masyarakat. Selain itu dengan dilakukannya sosialisasi tentang pajak, diharapkan dapat membuat wajib pajak mengetahui, memahami, dan menyadari pentingnya pajak bagi pembangunan di Negara Indonesia (Puspita, 2016:3). Hal ini didukung oleh penelitian (Sudrajat, 2015:194) bahwa sosialisasi perpajakan berarti suatu upaya yang dilakukan untuk memberikan informasi mengenai perpajakan yang bertujuan agar seseorang ataupun kelompok paham tentang perpajakan sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Jika wajib pajak diberikan pemahaman yang baik dan benar melalui sosialisasi, maka wajib pajak akan memiliki pengetahuan tentang pentingnya membayar pajak.

Menurut (Parasuraman, Zeithami, & Berry, 2015) menyatakan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan yang pertama adalah *Tangibles* (bukti fisik), yaitu bukti fisik dan menjadi bukti awal yang bisa ditunjukkan oleh organisasi penyedia layanan yang ditunjukkan oleh tampilan gedung, fasilitas fisik pendukung, pelayanan dan penampilan kerja. Kedua *Realibility* (keandalan), yaitu kemampuan penyedia layanan membuktikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Ketiga *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu para pekerja

memiliki kemampuan dan bersedia membantu pelanggan dan memberi layanan dengan cepat dan tangkap. Keempat *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan dan kecakapan para pekerja yang memberikan jaminan bahwa mereka bisa memberikan layanan dengan baik. Dan yang kelima *Emphaty* (empati), yaitu para pekerja mampu menjalin komunikasi interpersonal dan memahami kebutuhan pelanggan (www.thesisdisertasi.com).

Tarif merupakan suatu pedoman dasar dalam menetapkan berapa besarnya utang pajak orang pribadi ataupun badan, dan sebagai sarana keadilan dalam penetapan utang pajak untuk menentukan besarnya persentase tarif pajak tersebut. Ada beberapa macam tarif yaitu tarif marjinal dan tarif efektif rata-rata (TER), tarif marjinal berlaku untuk suatu kenaikan dasar pengenaan pajak dan dikenal dengan tarif umum. Tarif efektif rata-rata persentase pajak yang efektif berlaku atau harus diterapkan atas dasar pengenaan pajak tertentu. Tarif ini biasanya dikenakan kepada wajib pajak yang memiliki usaha lebih dari satu jenis usaha (Hidayat & Purwana, 2017, p. 16).

Ketegasan sanksi perpajakan merupakan salah satu alat pemerintah untuk mencegah atau meminimalisir agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Berkaitan dengan diberlakukannya PP No. 46 Tahun 2013 Tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Usaha yang Diterima atau Diperoleh Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu. Memungkinkan terjadinya penghindaran pajak yang dilakukan oleh wajib pajak UMKM, sehingga diperlukan adanya ketegasan sanksi perpajakan demi menegakkan hukum guna mencapai kepatuhan wajib pajak UMKM. Wajib pajak akan mematuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikan (Jatmiko, 2016).

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Tarif Pajak, dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada UMKM yang terdaftar sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas Periode 2019)”**

1.3 Perumusan Masalah

Mengingat pentingnya perpajakan bagi Negara Indonesia maka masyarakat Indonesia diharapkan untuk melaksanakan kewajibannya sebagai warga negara yang patuh, semakin tinggi kepatuhan wajib pajak maka penerimaan pajak akan semakin meningkat demikian pula sebaliknya oleh karenanya menumbuhkan kepatuhan wajib pajak sudah seharusnya menjadi agenda utama DJP selain mamicu kinerja pegawai agar memiliki kemampuan, dedikasi, wawasan, dan tanggung jawab sebagai penyelenggara Negara dibidang perpajakan dan beberapa Wajib Pajak mempunyai kepatuhan yang buruk dengan tidak membuat dan menyampaikan laporan kegiatan usaha secara periodik, baik laporan bulanan maupun laporan tahunan.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan perumusan masalah yang di atas maka dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, tarif pajak, ketegasan sanksi perpajakan dan kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi usaha mikro kecil menengah (UMKM) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Bandung Cicadas 2019.
2. Apakah ada pengaruh sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, tarif pajak, dan ketegasan sanksi perpajakan secara simultan terhadap kepatuhan wajib orang pribadi usaha mikro kecil menengah (UMKM) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Bandung Cicadas 2019.
3. Apakah ada pengaruh sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, tarif pajak, dan ketegasan sanksi perpajakan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi usaha mikro kecil menengah (UMKM) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Bandung Cicadas 2019.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah dan pertanyaan penelitian di atas yang sudah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk Mengetahui bagaimana sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, tarif pajak, ketegasan sanksi perpajakan dan kepatuhan Wajib Pajak OP UMKM di KPP Bandung Cicadas pada tahun 2019.
2. Untuk Mengetahui apakah ada pengaruh sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, tarif pajak, dan ketegasan sanksi perpajakan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak OP UMKM di KPP Bandung Cicadas 2019.
3. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, tarif pajak, dan ketegasan sanksi perpajakan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak OP UMKM di KPP Bandung Cicadas 2019.

1.6 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini, diperoleh beberapa kegunaan yang dapat digunakan oleh pihak-pihak yang berkaitan antara lain:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi, wawasan dan referensi dilingkungan akademis serta bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan bagi para pembayar pajak atau wajib pajak terutama wajib pajak orang pribadi usaha mikro kecil menengah, serta membantu wajib pajak orang pribadi usaha mikro kecil menengah dalam menganalisis cara-cara yang dapat memfasilitasi fungsi kepatuhan pajak wajib pajak orang pribadi usaha mikro kecil menengah itu sendiri.

1.6.2 Manfaat Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Cicadas dapat meningkatkan pengetahuan, memberikan informasi kepada wajib pajak usaha mikro kecil menengah serta meningkatkan

pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi usaha mikro kecil menengah. Hasil penelitian ini juga diharapkan untuk berkontribusi pada wajib pajak usaha mikro kecil menengah mengenai pemahaman dan kesadaran tentang kepatuhan perpajakan.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini terbagi menjadi lokasi dan waktu penelitian, waktu dan periode penelitian, dan variabel penelitian yang akan dijelaskan sebagai berikut:

1.7.1 Lokasi Penelitian

Lokasi yang dipilih adalah KPP Pratama Bandung Cicadas karena terdapat ketidak patuhan wajib pajak OP UMKM di KPP pratama Bandung Cicadas.

1.7.2 Objek Penelitian

Objek penelitian yang digunakan adalah Orang Pribadi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) karena penulis ingin mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, tarif pajak, dan ketegasan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak.

1.7.3 Waktu dan Periode Penelitian

Waktu yang digunakan untuk menyelesaikan penelitian ini adalah 6 bulan. Periode penelitian yang digunakan adalah 2019.

1.7.4 Variabel Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Tarif Pajak, dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib (Studi Empiris pada UMKM yang terdaftar sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas Periode 2019)”, maka dapat diidentifikasi dua variabel penelitian yaitu variabel dependen dan variabel independen, adapun penjelasannya sebagai berikut:

- 1) Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Dalam penelitian ini

yang akan digunakan adalah Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Tarif Pajak, dan Ketegasan Sanksi Perpajakan.

- 2) Variabel dependen adalah variabel yang memberikan respon jika dihubungkan dengan variabel independen. Dalam penelitian ini yang digunakan yaitu, kepatuhan wajib pajak.

1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Pembahasan dalam proposal ini akan dibagikan dalam lima bab yang terdiri dari beberapa sub-bab. Sistematika penulis skripsi ini secara garis besar adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memberikan penjelasan mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian yang mengangkat fenomena yang menjadi isu penting sehingga layak untuk diteliti disertai dengan argument teoritis yang ada, perumusan masalah yang didasarkan pada latar belakang penelitian, tujuan penelitian, dan kegunaan penelitian ini secara teoritis dan praktis serta sistematika penulisan secara umum.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini mengungkapkan dengan ringkas, jelas dan padat mengenai Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Tarif Pajak, dan Ketegasan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Perpajakan. Bab ini juga menguraikan penelitian terdahulu sebagai acuan penelitian ini, kerangka pemikiran yang membahas rangkaian pola pikir untuk menggambarkan masalah penelitian, hipotesis penelitian sebagai jawaban sementara atas masalah penelitian dan pedoman untuk pengujian data, serta ruang lingkup penelitian yang menjelaskan dengan rinci batasan dan cakupan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini memuat penjelasan mengenai jenis penelitian, pendekatan penelitian yang digunakan identifikasi variabel dependen dan variabel

independen, definisi operasional variabel, tahapan penelitian, jenis dan sumber data (populasi dan sampel), serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan deskripsi hasil penelitian yang telah diidentifikasi analisis model dan hipotesis, dan pembahasan mengenai pengaruh variabel-variabel dependen dan independen.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan terhadap hasil analisis temuan penelitian dan memberikan masukan atau saran yang dapat disampaikan kepada Wajib Orang Pribadi Usaha Mikro Kecil Menengah yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas mengenai masalah yang diteliti oleh penulis.

(HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN)