

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Objek Penelitian

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) adalah bagian dari unit kerja Direktorat Jenderal Pajak yang mempunyai fungsi pelayanan perpajakan kepada masyarakat dan berhubungan langsung kepada wajib pajak tersebut. Pembentukan KPP Pratama itu sendiri dimulai pada tahun 2002 dan diselenggarakan pada reformasi perpajakan I. Saat diselenggarakan reformasi perpajakan I Direktorat Jendral Pajak membentuk KPP besar yang diikuti pada tahun setelahnya pembentukan sepuluh KPP Khusus.

Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Karanganyar merupakan naungan dibawah Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah II. KPP Pratama Karanganyar tergolong kantor pelayanan pajak yang baru, KPP Pratama Karanganyar adalah pecahan dari KPP Pratama Surakarta. Setelah adanya program modernisasi perpajakan maka KPP Pratama Karanganyar harus dipisah dari KPP Pratama Surakarta dengan tujuan bisa lebih baik dan berkembang lagi.

Pada awal berdirinya KPP Pratama Karanganyar masih berkantor disekitar Surakarta dengan menggunakan tempat bekas kantor PBB Surakarta. Setelah ada kejadian banjir yang melanda di Kota Solo, KPP Pratama Karanganyar harus dipindahkan ke bekas Kantor Pemeriksaan dan Penyidik Pajak (KARIKPA) Surakarta. Akibat dari pindahnya KPP Pratama Surakarta yang mendadak, fasilitas dikantor KARIKPA kurang memadai untuk keberlangsungan kerja.

Akhirnya pada bulan juli 2009 KPP Pratama Karanganyar pindah ke kantor yang baru dengan fasilitas yang memadai dan ditempati hingga saat ini yang berlokasi di Jalan K.H Samanhudi Nomor 7 Komplek Perkantoran Karanganyar dan sekarang tempat yang baru ini dapat menunjang pekerjaan para pegawai untuk menciptakan pelayanan yang baik dan nyaman. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karanganyar mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Pengumpulan dana pengelolaan data, penyajian informasi perpajakan, pengamatan potensi perpajakan dan ekstensi wajib pajak
- b. Pengawasan pembayaran masa pajak penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dan Pajak tidak langsung lainnya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku
- c. Pemeriksaan sederhana dan penerapan sanksi perpajakan
- d. Penerbitan Surat Ketetapan Pajak (SKP)
- e. Pembetulan Surat Ketetapan Pajak (SKP)
- f. Penyuluhan dan pelayanan konsultasi pajak
- g. Pelaksanaan administrasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Karanganyar telah melaksanakan sosialisasi mengenai UU No 7 Tahun 2021 yang baru saja disahkan pada 29 Oktober 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan. KPP Pratama Karanganyar mengadakan kegiatan sosialisasi ini berharap wajib pajak dapat memahami peraturan yang baru saja disahkan (pajakKRA, 2022).

Pada tahun 2021 KPP Pratama Karanganyar memanifestasikan indikator melalui intensitas program *Business Development Service (BDS)* untuk memperdayakan usaha kecil menengah (UMKM). KPP Pratama Karanganyar bekerja sama dengan *International Council for Small Business (ICSB)* untuk memberikan pelatihan hingga mendampingi UMKM. ICSB mendampingi sekitar 400 UMKM yang bergerak di berbagai bidang (Hariani, 2021).

Alasan peneliti memilih KPP Pratama Karanganyar sebagai objek penelitian yaitu dapat dilihat dari perbandingan jumlah UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Karanganyar dengan di KPP Pratama Boyolali dan di KPP Pratama Magelang sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Perbandingan Jumlah UMKM

Tahun	Jumlah UMKM KPP Pratama Karanganyar	Jumlah UMKM KPP Pratama Boyolali	Jumlah UMKM KPP Pratama Magelang
2018	100.419	5.187	8.635
2019	105.086	8.691	7.900
2020	17.698	8.358	6.368
2021	67.902	5.380	4.837
2022	60.417	5.067	4.561

Sumber: KPP Pratama Karanganyar dan KPP Pratama Boyolali (2022)

Dapat dilihat pada tabel 1.1 bahwa terdapat perbedaan yang cukup signifikan antara KPP Pratama Karanganyar terhadap KPP Pratama Boyolali dan KPP Pratama Magelang yang menunjukkan bahwa jumlah Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Karanganyar jauh lebih banyak dibandingkan KPP Pratama Boyolali dan KPP Pratama Magelang, meskipun terjadinya penurunan jumlah wajib pajak UMKM yang terdaftar, hal ini menjadikan alasan peneliti menggunakan objek KPP Pratama Karanganyar sebagai objek penelitian dikarenakan WP OP yang terdaftar di KPP Pratama Karanganyar berpotensi menerima penghasilan pajak lebih besar dibandingkan KPP Pratama di Boyolali dan KPP Pratama Magelang.

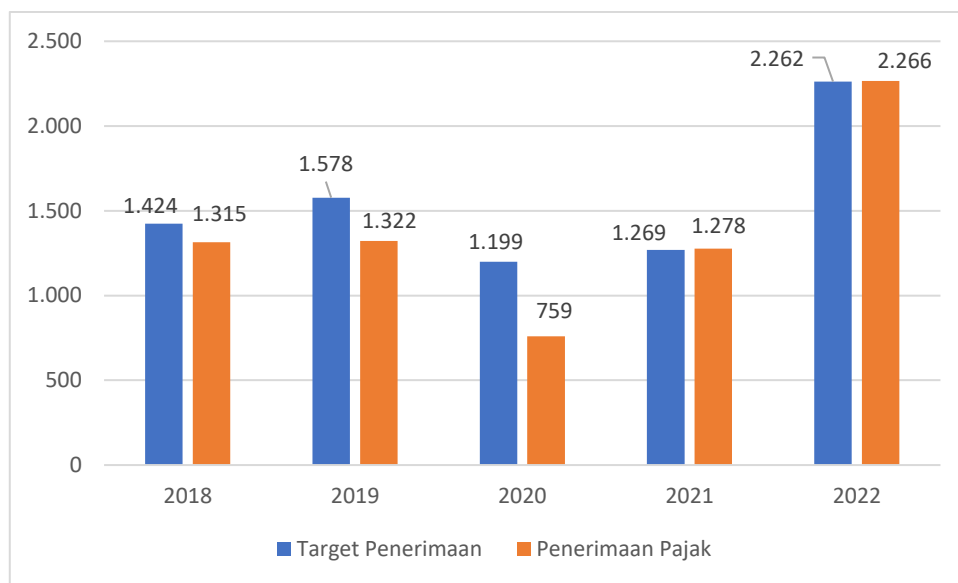
1.2 Latar Belakang

Pajak ialah sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk mendanaai pengeluaran pembangunan negara berdasarkan atas Undang-Undang yang sistem pemungutannya bersifat wajib (Riftiasari, 2019). Di Indonesia sendiri sistem pajak mempengaruhi situasi perkembangan dalam kemajuan bangsa Indonesia dan pajak juga sebagai salah satu penyumbang kontribusi terbesar dalam mengisi pendapatan negara. Menurut (Lestari et al., 2019), kontribusi pajak memiliki peranan penting untuk pembangunan dan pengembangan di sebuah negara, seperti negara berkembang salah satunya Indonesia

Ada dua jenis Kepatuhan yaitu, kepatuhan formal dan kepatuhan materil. Kepatuhan formil adalah keadaan dimana wajib pajak dapat memenuhi kewajibannya

secara formal menurut undang-undang berlaku seperti wajib pajak mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban pajak terhutangnnya secara tepat waktu. Sedangkan Kepatuhan materil ialah keadaan dimana wajib pajak memenuhi syarat materil dengan mengisi SPT tahunan secara lengkap dan dengan sebenar-benarnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, kemudian SPT dilaporkan kepada KPP dengan tepat waktu atau sebelum batas waktu terakhir(Resmi, 2019).

Kepatuhan wajib pajak secara nasional masih tergolong rendah hingga akhir 2022 ini. Hal ini dapat terlihat dari jumlah SPT tahunan yang diterima sebesar 15,8 juta dari total 19 juta Wajib Pajak yang terdaftar sebagai wajib pajak badan maupun wajib pajak orang pribadi (Santika, 2023). Berikut adalah diagram penerimaan pajak dalam kurun waktu lima tahun terakhir yaitu tahun 2018 s.d tahun 2022. Pada gambar dibawah menunjukkan penerimaan pajak tidak dapat melampaui target yang telah ditetapkan dalam APBN adalah sebagai berikut :



Gambar1.1 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak

Sumber: (lokadata.beritagar.id) dan (nasional.kontan.co.id)

Dari gambar 1.1 dapat dilihat bahwa pada tahun 2018 s.d 2020 mengalami penurunan pada penerimaan pajak, dalam kurun waktu tiga tahun tersebut penerimaan pajak tidak

melampaui target penerimaan pajak. Pada tahun berikutnya yaitu tahun 2021 dan 2022 target penerimaan pajak dan penerimaan pajak mengalami kenaikan dibandingkan lima tahun kebelakang. Terjadinya kenaikan pada tahun 2021 dan tahun 2022 merupakan langkah yang bagus bagi Direktorat Jenderal Pajak dan Direktorat Jenderal Pajak harus terus mengevaluasi agar tidak terjadinya penurunan penerimaan pajak pada tahun berikutnya, Wajib Pajak sudah cukup patuh dalam melakukan perpajakan. Kepatuhan Wajib pajak di wilayah Jawa Tengah II sebagaimana yang telah di tuturkan oleh kepala kantor wilayah DJP Jawa Tengah II Selamat Sutantyo penerimaan pajak berhasil dicatat sebesar Rp9,07 triliun Rupiah dari target penerimaan pajak yang ditentukan yaitu sebesar Rp12,09 triliun Rupiah yang dimana Kepatuhan Wajib Pajak di wilayah Jawa Tengah II tergolong masih rendah (Agusningtyas, 2022).

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Indonesia menjadi peranan penting sebagai penopang perekonomian nasional (bi.go.id, 2022) UMKM selama ini berkontribusi sebesar 60,5 persen terhadap PDB. Hal ini menunjukkan bahwa UMKM berperan signifikan terhadap perkembangan pembangunan di Indonesia (Hakim, 2022; Ningtyas & Wafiroh, 22 C.E.). Jumlah UMKM di Indonesia terus meningkat dari total usaha yang ada di indonesia jumlahnya setara dengan 99,99%(Murti et al., 2022)

Berdasarkan data yang diperoleh dari KPP Pratama Karanganyar terbagi menjadi tiga golongan Wajib Pajak yaitu, Badan, Orang Pribadi Karyawan, dan Orang Pribadi Non karyawan. Yang tergolong menjadi wajib pajak UMKM adalah Orang Pribadi Non Karyawan. Hal yang menjadikan penulis memilih wajib pajak UMKM menjadi responden penelitian karena dari data yang didapat menunjukkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak UMKM dalam pelaporan SPT Tahunan tergolong rendah. Hal ini dapat terlihat pada tabel berikut :

Tabel 1.2 Jumlah Wajib Pajak UMKM dan Realisasinya

Tahun	Jumlah Wajib Pajak	Realisasi Pelaporan SPT	% UMKM
	UMKM	UMKM	
2018	100.419	8.632	8,6%
2019	105.086	7.492	7,1%

2020	17.698	3.356	19%
2021	67.902	5.416	8%
2022	60.417	4.879	8,1%

Sumber : KPP Pratama Karanganyar dan diolah penulis (2023)

Dapat dilihat pada tabel 1.2 bahwa jumlah wajib pajak UMKM menurun tiap tahunnya dan tingkat realisasi pelaporan SPT sangat tidak sebanding dengan jumlah wajib pajak UMKM itu sendiri yang dimana persentasenya masih jauh di bawah 50%. Terjadinya perbandingan yang sangat jauh dijumlah wajib pajak UMKM antara realisasinya dapat dikatakan Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Karanganyar masih tergolong rendah. . Kesanggupan WPOP untuk melakukan kewajiban perpajakannya merupakan bentuk kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan(Kurnia & Fajarwati, 2022).

Terdapat faktor - faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu Penerapan *Self Assesment System*, Pelayanan Fiskus, Pemanfaatan *e-Filling*. Faktor pertama adalah Penerapan *Self Assesment System*, yang dimana menurut Resmi (Resmi, 2019), Sebuah sistem pengumpulan pajak yang disebut *self-assessment* menyediakan jumlah pajak yang terutang setiap tahun dapat dipilih Wajib Pajak berdasarkan peraturan undang – undang perpajakan yang berlaku. Tanggung jawab untuk menghitung, membayar pajak yang terutang, dan mengumumkan pada Wajib Pajak. Oleh karena itu, Wajib Pajak sendiri yang paling bertanggung jawab atas berhasil atau tidaknya pemungutan pajak. Menurut, (Damayanti, 2004), menunjukkan bahwa penggunaan sistem *self-assessment* untuk pajak akan berhasil jika masyarakat telah mengembangkan kepatuhan sukarela. Seperti penelitian yang dilakukan oleh (Nisrina & Hendratno, 2021) menemukan bahwa *Self Assessment System* secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Astuti & Achadiyah, 2016), bahwa variabel pelaksanaan *Self Assesement System* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor kedua adalah Pelayanan Fiskus yang dimana menurut (Megawangi dan Setiawan, 2017), Penilaian kinerja terhadap seseorang dari layanan fasilitator dibandingkan

dengan apa yang diharapkan dikenal sebagai kualitas layanan. Akibatnya, ketika wajib pajak senang dengan layanan yang diberikan oleh fiskus, mereka lebih cenderung untuk mematuhi dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut (Suhayati & Rahayu, 2010), Memberikan pelayanan yang prima dan berkualitas adalah salah satu kebijakan krusial yang harus dilaksanakan oleh pemerintah untuk memaksimalkan pendapatan negara. Tujuan hal tersebut yaitu untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan, dan output petugas pajak. Semakin tinggi kualitas pelayanan perpajakan maka wajib pajak akan semakin puas dan semakin besar kemungkinan mereka akan membayar pajak tepat waktu. Akibatnya, taraf dari pelayanan fiskus dapat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang ditemukan (Safitri & Silalahi, 2020), mendapatkan pengaruh yang positif antara pelayanan fiskus dengan kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Setiyoningrum et al., 2015), variabel pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor ketiga adalah Penerapan *e-Filling* yang dimana menurut (Safitri & Silalahi, 2020), cara pengiriman surat pemberitahuan yang dilaksanakan secara *online* dan *real time* dengan internet di situs *website* Direktorat Jendral Pajak. Dengan adanya pelaksanaan sistem ini dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan terhadap Wajib Pajak. Penerapan sistem *e-Filling* dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dikarenakan dapat memudahkan wajib pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan seperti yang telah diteliti oleh (Nurhasanah, 2020), bahwa implementasi dari penerapan *e-Filling* memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun penelitian yang dilakukan (Safitri & Silalahi, 2020), menemukan bahwa penerapan *e-Filling* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

Berdasarkan penjelasan serta uraian latar belakang, fenomena dan penelitian terdahulu terdapat perbedaan terhadap hasil penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu peneliti melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Penerapan *Self Assesment System*, Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemanfaatan *e-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib

Pajak (Studi pada UMKM yang Terdaftar Sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Karanganyar Tahun 2022)”).

1.3 Perumusan Masalah

Kepatuhan Wajib Pajak ialah kondisi dimana wajib pajak dapat melengkapi semua kewajiban pajak dan juga menerapkan hak pajaknya. Untuk dapat mengetahui wajib pajak yang patuh dapat diukur dari pemahaman terhadap semua ketentuan peraturan undang – undang perpajakan, mengukur jumlah pajak terutang dengan benar, membayar dan melaporkan dengan benar, dan tepat waktu. Pada dasarnya pajak telah dibuktikan dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) yang mana pendapatan negara terbesar terdapat dari pajak. Maka dari itu pajak merupakan suatu hal yang paling penting dari sumber pendapatan utama dalam membangun negara. Pemerintah sudah melakukan beberapa usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak agar dapat mencapai target yang sudah di tetapkan dalam peraturan undang – undang perpajakan. Tidak tercapainya target penerimaan pajak dikarenakan rendahnya kepatuhan wajib pajak saat melaksanakan kewajiban perpajakannya dan kurangnya pemahaman wajib pajak akan kepatuhan dalam membayarkan pajak.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang menjadi referensi tentang Kepatuhan Pajak dan beberapa faktor yang mempengaruhi, perlu adanya penelitian mengenai Pengaruh Penerapan *Self Assesment*, Kualitas Fiskus, Pemanfaatan system *e-Filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada UMKM yang terdaftar sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Karanganyar Tahun 2022).

Berdasarkan dari uraian rumusan masalah tersebut, maka dapat disusun pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan *Self Assesment System*, Kualitas Pelayanan Fiskus , Pemanfaatan *e-Filling*, dan kepatuhan Wajib Pajak UMKM orang pribadi non karyawan di KPP Pratama Karanganyar 2022 ?

2. Apakah penerapan *Self Assessment System*, Kualitas Fiskus, Pemanfaatan *e-Filling*, secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM orang pribadi non karyawan di KPP Pratama Karanganyar tahun 2022 ?
3. Apakah penerapan *Self Assessment System*, Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemanfaatan *e-Filling*, secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM orang pribadi non karyawan di KPP Pratama Karanganyar tahun 2022, yang dapat dijabarkan sebagai berikut :
 - a. Apakah penerapan *Self Assessment System* berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM orang pribadi non karyawan di KPP Pratama Karanganyar tahun 2022 ?
 - b. Apakah Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM orang pribadi di KPP Pratama Karanganyar tahun 2022 ?
 - c. Apakah Pemanfaatan *e-Filling* berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM orang pribadi di KPP Pratama Karanganyar tahun 2022 ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah yang telah dijabarkan sebelumnya, maka telah jelas beberapa tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan *Self Assessment System*, Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemanfaatan *e-Filling*, dan kepatuhan Wajib Pajak UMKM orang pribadi non karyawan di KPP Pratama Karanganyar tahun 2022.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan penerapan *Self Assessment System*, Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemanfaatan *e-Filling* terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM orang pribadi non karyawan di KPP Pratama Karanganyar tahun 2022.
3. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara variabel penelitian dan objek penelitian, yaitu:
 - a) Untuk mengetahui pengaruh penerapan *Self Assessment System* terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM orang pribadi non karyawan di KPP Pratama Karanganyar tahun 2022.

- b) Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM orang pribadi non karyawan di KPP Pratama Karanganyar tahun 2022.
- c) Untuk mengetahui pengaruh Pemanfaatan *e-Filling* terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM orang pribadi di KPP Pratama Karanganyar tahun 2022.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam kebermanfaatan teoritis dan praktis, kebermanfaatan teoritis dan praktis adalah sebagai berikut :

1.5.1 Aspek Teoritis

Berdasarkan aspek teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat bagi ilmu pengetahuan khususnya di bidang perpajakan Indonesia dan juga penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu acuan bagi peneliti sejenis yang membahas tentang kepatuhan Wajib Pajak UMKM orang pribadi non karyawan.

1.5.2 Aspek Praktis

Manfaat praktis yang ingin dicapai dalam pengembangan pengetahuan di dalam penelitian ini adalah sebagai evaluasi KPP Pratama Karanganyar dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM orang pribadi non karyawan dengan faktor *Self Aseesment System*, Kualitas Pelyanan Fiskus, optimalisasi e-Filling di bidang perpajakan guna meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.

1.6 Sistematika Penulisan

Perumusan sistematika penulisan tugas akhir ini digunakan untuk memberikan gambaran mengenai materi pembahasan dalam penelitian, peneliti akan menjelaskan secara ringkas untuk mempermudah pembahasan dan mengarahkan pemikiran peneliti pada kerangka yang telah ditentukan secara sistematis. Sistematika penulisan bab yang akan disajikan sebagai berikut :

a. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini, berisi penjelasan secara umum, ringkas dan padat yang menggambarkan dengan tepat penelitian. Isi bab ini meliputi: gambaran umum objek penelitian, latar

belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian tugas akhir.

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini peneliti menjelaskan tentang teori-teori yang terkait dengan penelitian, penelitian sebelumnya yang terkait dengan penelitian ini, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini peneliti menjelaskan tentang jenis penelitian, pendekatan penelitian yang digunakan, identifikasi variabel dependen, variabel independen, tahapan penelitian, jenis dan sumber data (populasi dan sampel), serta teknik analisis data.

d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini peneliti menjelaskan hasil dari pengolahan data. Selanjutnya hasil tersebut akan dianalisis oleh penulis untuk memperoleh kesimpulan dari penelitian ini.

e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan tahap terakhir yang berisi kesimpulan dari pembahasan yang diuraikan diatas dan saran secara kongkrit. Adapula saran yang diberikan, diharapkan mampu memberikan manfaat terhadap perusahaan dan peneliti selanjutnya.