

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Menteri Keuangan Sri Mulyani (2017) menyatakan bahwa pajak merupakan sumber pendapatan dalam negeri yang penerimaannya dapat digunakan untuk membangun berbagai infrastruktur di daerah tertinggal, memberikan akses pendidikan dan kesehatan untuk rakyat miskin, serta membiayai program-program lain yang dapat meningkatkan kemakmuran rakyat. Manfaat pajak selain sebagai sumber penerimaan negara, juga sebagai alat pemerataan pendapatan dan juga alat pendorong investasi (Ismawan, 2001:13).

Bambang Brodjonegoro selaku Menteri Keuangan Indonesia masa jabatan 2014-2016 mengemukakan sektor penyumbang pajak tidak hanya berasal dari perusahaan milik negara (BUMN) dan kelompok swasta besar saja namun juga sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) memiliki peran penting dalam mendorong perekonomian Indonesia. Wakil Ketua Umum Kamar Dagang dan Industri Indonesia (Kadin) Bidang UMKM, Koperasi, dan Ekonomi Kreatif, Erik Hidayat menilai bahwa di Indonesia, UMKM berperan dalam pertumbuhan pembangunan ekonomi dan juga memiliki kontribusi yang penting dalam mengatasi masalah pengangguran.

Dari 15 subsektor ekonomi kreatif UMKM yang dikembangkan, industri kuliner menjadi industri yang berkontribusi besar terhadap PDB yaitu sebesar Rp 209 (dalam triliun) di tahun 2016. Jumlah unit usaha industri kecil dan mikro di

bidang makanan dan minuman di kota Bandung sendiri totalnya sudah mencapai 10.458 unit di tahun 2015 dari total 12.270 unit dari berbagai jenis usaha.

Walaupun dengan berkembangnya UMKM, Kepala Kanwil DJP Jawa Barat I, Satiotomo, Y. (2017) mengungkapkan bahwa tingkat kepatuhan masyarakat dalam perpajakan masih rendah. Rendahnya kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak ditunjukkan dalam data yang diperoleh dari Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak tahun 2016, yaitu rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh Tahun 2016 masih 63,15%, jelas bahwa masih perlu dilakukan upaya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak.

Beberapa alasan yang menyebabkan masih rendahnya kepatuhan Wajib Pajak UMKM yaitu pelaku UMKM masih didominasi oleh pelaku usaha rumah tangga sehingga menjadi kurang peduli terhadap ketentuan perpajakan yang berlaku karena tidak paham atas ketentuan-ketentuan yang berlaku. Selain itu, mutu layanan yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak dinilai belumlah optimal oleh masyarakat, sehingga masyarakat menjadi tidak percaya dengan petugas pajak. Hal ini dilihat dari banyaknya komplain terkait layanan DJP seperti sulitnya melakukan pendaftaran Wajib Pajak dan pelaporan pajak.

Salah satu model penelitian yang dikemukakan Parasuraman (1988) yang disebut "*Service Quality*" menyatakan bahwa kualitas pelayanan didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh. Model penelitian ini kemudian didukung oleh beberapa penelitian mengenai kualitas pelayanan diantaranya, penelitian Widomoko (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan *Account Representative*

berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, kualitas pelayanan akan memberikan suatu dorongan kepada wajib pajak untuk menjalin suatu hubungan yang dinamis dengan Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Penelitian yang dilakukan oleh Fuadi (2013), menyatakan hal yang sama yaitu kualitas pelayanan petugas pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Selain itu, dalam penelitiannya, Mardiana (2016) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Alasan lain dilakukannya perubahan terhadap DJP yaitu lemahnya regulasi perpajakan membuat masyarakat kurang memahami peraturan perpajakan karena aturan perpajakan yang multitafsir. Dalam bukunya, Organisasi : Perilaku, Struktur, Proses, Gibson dan kawan-kawan (2012:94) mengemukakan bahwa persepsi membantu individu dalam memilih, mengatur, menyimpan, dan menginterpretasikan rangsangan untuk mempengaruhi perilaku dan membentuk sikap. Teori ini kemudian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Imaniati (2016) bahwa persepsi wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Yogyakarta, penelitian Pujiwidodo (2016) juga mengemukakan hal yang sama bahwa persepsi wajib pajak terhadap sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal serupa dikemukakan oleh Mardiana, G. A. (2016) yaitu persepsi wajib pajak tentang sistem perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Berdasarkan teori yang ada dan hasil penelitian terdahulu, membuktikan bahwa adanya pengaruh positif kualitas pelayanan fiskus dan persepsi ketentuan

perpajakan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian untuk menguji kebenaran teori dan membandingkan hasil penelitian terdahulu dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representative* Dan Persepsi Wajib Pajak Tentang Ketentuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei pada WPOP UMKM industri kuliner di Kota Bandung)”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM di Kota Bandung?
2. Seberapa besar pengaruh persepsi wajib pajak tentang ketentuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM di Kota Bandung?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penulis meneliti Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representative* Dan Persepsi Wajib Pajak Tentang Ketentuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei pada WPOP UMKM industri kuliner di Kota Bandung) adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui besar pengaruh kualitas pelayanan *Account Representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM di Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui besar pengaruh persepsi Wajib Pajak tentang ketentuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM di Kota Bandung.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pemerintah yang dijelaskan sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat memberikan penulis pemahaman mengenai pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan persepsi Wajib Pajak tentang peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM.

2. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja Direktorat Jenderal Pajak dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak serta meningkatkan sosialisasi peraturan perpajakan kepada para pelaku UMKM untuk dapat mengoptimalkan penerimaan pajak dari sektor UMKM.

