

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendapatan pajak memiliki peran yang sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan uang kas negara. Menurut Undang - Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang – Undang Nomor 6 tahun 19823 tentang Ketenutuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 1 berbunyi pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang 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. Sumber penerimaan pendapatan dari sektor pajak yang mendominasi membuat peran pajak sangat penting untuk membiayai kebutuhan negara. Hasil penerimaan dari sektor pajak nantinya digunakan untuk melaksanakan tanggung jawab negara dalam mengatasi masalah sosial, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran serta menjadi kontrak sosial antara warga negara dengan pemerintah (Diatmika 2013). Salah satu sektor ekonomi yang memiliki potensi pembayaran pajak paling besar adalah unit Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).

UMKM dapat diartikan sebagai unit usaha produktif yang berdiri sendiri, dilakukan oleh badan atau perorangan disegala sektor ekonomi. Kebijakan

perpajakan UMKM diatur dalam PP NO 23 Tahun 2018 tentang pajak penghasilan atas penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh wajib pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu. Tarif pajak yang berlaku pada UMKM dalam PP tersebut yaitu sebesar 0,5% dan mulai berlaku pada 1 Juli 2018 hingga saat ini. Bagi pelaku UMKM pajak dinilai sebagai beban yang sebisa mungkin harus dihindari. Pemerintah Indonesia perlu memperhatikan sektor UMKM secara serius. Peranan UMKM dalam perekonomian harus ikut diperhitungkan dalam proses merencanakan suatu kebijakan dibidang perpajakan.

Kepatuhan ialah suatu kerelaan dalam melakukan melakukan segala sesuatu berdasarkan kesadaran sendiri maupun adanya paksaan sehingga perilaku seseorang sesuai dengan harapan. Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu tindakan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangannya. Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai memasukkan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi dengan benar jumlah pajak yang terutang, dan membayar pajak pada waktunya tanpa adanya pemaksaan (Amelia *et al.*, 2016). Kepatuhan wajib pajak bagi UMKM dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kwaitas pelayanan, penerapan e-system, dan tingkat pendapatan.

Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh Direktorat Jendral Pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Ada lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang dapat dirincikan sebagai berikut, yaitu: *tangibles* atau

bukti fisik, *realibility* atau keandalan, *responsivenees* atau ketanggapan atau jaminan, dan *empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi. Menurut Risnawati dan Suhayati (2009) Direktorat Jendral Pajak perlu meningkatkan pelayanan yang baik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku agar menunjang kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga tercapainya tujuan pemerintah untuk melaksanakan pembangunan dan roda pemerintah berjalan dengan baik. Pelayanan pajak yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramah tamaan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut. Para wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajaknya.

Selain kualitas pelayanan pajak yang baik, penerapan *e-system* juga berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, jika penerapan itu dilakukan dengan baik maka akan mampu mendukung program transparansi, dimana penerapan *e-system* dapat mencegah terjadinya kecurangan dan penyalahgunaan fungsi pajak. *e-system* perpajakan merupakan modernisasi perpajakan dengan menggunakan teknologi informasi yang diharapkan dengan *e-system* ini dapat mempermudah wajib pajak untuk melaporkan pajaknya. *e-system* perpajakan ini dibagi menjadi *e-registrasion*, *e-filling*, *e-SPT*, dan *e-billing*. Dalam hal ini Direktorat Jendral Pajak tidak ketinggalan untuk memanfaatkan kemajuan teknologi tersebut dengan

melakukan reformasi dibidang modernisasi sistem perpajakan dengan menerapkan teknologi berbasis *e-system*. Tujuan diperbaruhinya sistem administrasi perpajakan dengan adanya *e-system* tidak lain untuk meningkatkan kepercayaan dan kepatuhan masyarakat terhadap administrasi perpajakan.

Faktor terakhir yaitu tingkat pendapatan, tingkat pendapatan juga mempunyai pengaruh yang positif bagi wajib pajak dalam kepatuhannya membayar pajak. Menurut Undang-Undang No 36 Tahun 2008 pasal 4 ayat (1) disebutkan pendapatan adalah setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh wajib pajak yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan wajib pajak. Jadi pendapatan UMKM merupakan faktor pendorong agar pelaku UMKM dapat membayar pajak secara tepat waktu. Namun sejak munculnya pandemi Covid-19 terjadi banyak perubahan dalam tatanan kehidupan pelaku UMKM, mereka hampir kehilangan omset penjualan dikarenakan berkurangnya tingkat daya beli masyarakat sedangkan didalam dunia usaha konsumen merupakan elemen terpenting dalam menjaga kesinambungan usaha.

Adanya pandemi Covid-19 ini menyebabkan berbagai masalah, salah satunya adalah UMKM di bidang Fashion dan Kecantikan. Berdasarkan data dari Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Jombang, yang terdaftar sebagai pelaku UMKM di kabupaten jombang terdapat 9.061 UMKM yang terdiri dari sektor agrobisnis, sektor perdagangan, sektor otomotif, sektor kerajinan, sektor fashion dan kecantikan, sektor jasa, dan sektor makanan dan minuman.

Dalam penelitian ini peneliti akan mengambil salah satu sektor dari berbagai sektor yang ada yaitu Fashion dan Kecantikan. Total pelaku UMKM di Kabupaten Jombang dalam sektor Fashion dan Kecantikan terdapat 444 pelaku usaha (Sumber: Data Dinas Koperasi dan Usaha Mikro). Dimasa pandemi covid-19 ini pemerintah melakukan pembatasan sosial atau *social distancing* untuk menghindari pelunjukan penularan covid-19 sehingga menyebabkan penurunan terhadap tingkat daya beli masyarakat. Karena pada dasarnya masyarakat akan lebih memilih untuk memenuhi kebutuhan primer dari pada kebutuhan sekunder nya.

Jika masyarakat sudah memilih untuk memenuhi kebutuhan primer nya terlebih dahulu dari pada kebutuhan sekunder nya. Maka omzet para pelaku UMKM dalam sektor fashion dan kecantikan juga akan menurun. Hal ini akan berpengaruh terhadap kepatuhan mereka dalam membayar pajak nya di era pademi covid-19, karena disaat pendapatan mereka menurun maka mereka akan kesulitan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Jadi para pelaku usaha UMKM ini harus mencari cara agar usahanya bisa tetap berjalan di tengah pandemi covid-19, sehingga mereka tetap dapat membayar pajak nya dengan tepat waktu.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka peneliti akan menguji penelitian dengan mengambil judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PENERAPAN *E-SYSTEM*, DAN TINGKAT PENDAPATAN UMKM TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI

ERA PANDEMI COVID-19 DI KABUPATEN JOMBANG” (Studi Kasus UMKM Sektor Fashion dan Kecantikan di Kabupaten Jombang).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di era pandemi covid-19?
2. Apakah penerapan e-system berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di era pandemi covid-19?
3. Apakah tingkat pendapatan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di era pandemi covid-19?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di era pandemi covid-19?
2. Untuk mengetahui penerapan e-system berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di era pandemi covid-19?
3. Untuk mengetahui tingkat pendapatan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di era pandemi covid-19?

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk:

1.4.1 Manfaat Teoritis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang UMKM dan Perpajakan terutama masalah kualitas pelayanan, penerapan *e system*, dan tingkat pendapatan umkm terhadap kepatuhan wajib pajak umkm di era pandemi covid-19 di Kabupaten Jombang.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Instansi Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk dijadikan sebagai masukan atau pertimbangan bagi Kantor Pelayanan Pajak Jombang Tahun 2022.

b. Bagi wajib Pajak dan Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi sehingga dapat memberikan wawasan kepada masyarakat dan wajib pajak bahwa pentingnya meningkatkan kepatuhan dalam hal perpajakan agar pembangunan dapat berjalan dengan lancar.

