



## BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan merupakan bagian awal yang memberikan gambaran umum dengan tujuan agar terciptanya pandangan yang jelas mengenai penelitian, permasalahan penelitian, dan sasaran tujuan serta manfaat dari penelitian ini bagi pembaca. Bagian-bagian yang berkaitan dengan unsur pendukung pendahuluan berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, batasan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

Pada latar belakang masalah merupakan hal-hal yang melatar belakangi penelitian dengan memaparkan dan memberikan informasi yang tersusun secara sistematis berkenaan dengan fenomena. Peneliti menarik permasalahan-permasalahan yang terungkap dan menuangkannya dalam identifikasi masalah, mengenai tujuan serta manfaat penelitian yang ingin dicapai dari penelitian ini.

### A. Latar Belakang Masalah

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan secara sukarela yang merupakan sistem *self assessment*, dimana wajib pajak diberikan kepercayaan oleh pemerintah dalam menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya secara akurat dan tepat waktu. Kesadaran dan kepatuhan pajak masyarakat Indonesia sendiri belum mencapai tingkat yang diharapkan, termasuk kesadaran dan kepatuhan pajak pelaku UMKM. Berdasarkan data Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak Kementerian Keuangan (Kemenkeu), sepanjang tahun 2019 jumlah wajib pajak (WP) UMKM yang membayar

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



pajak sebanyak 2.31 juta WP. Jumlah tersebut , terdiri dari WP orang pribadi (OP) UMKM mencapai 2.05 juta orang dan WP Badan UMKM sekitar 257.000 perusahaan. Dengan capaian tersebut , artinya ada kenaikan 23% dalam jumlah WP UMKM. Walau lebih besar, nyatanya realisasi pertambahan WP UMKM di tahun lalu lebih landai ketimbang tahun 2018 yang naik hingga 27,8% secara tahunan dengan wajib pajak yang terdaftar membayar sejumlah 1.88 juta UMKM (Santoso:2020) (nasional.kontan.co.id) Meningkatkan edukasi terhadap wajib pajak pelaku UMKM untuk memberikan arahan atau pelayanan yang mudah dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Walaupun secara nominal penerimaannya tidak terlalu besar, maka pelaku UMKM ke depan akan banyak berperan dalam penerimaan pajak, mengingat jumlah pelaku UMKM di Indonesia sangatlah besar. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa hal antara lain pengetahuan perpajakan , pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, pelayanan fiskus dan lain-lain.

Pengetahuan perpajakan adalah suatu informasi pajak yang dapat digunakan oleh wajib pajak untuk mengetahui konsep ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP), sistem perpajakan, dan fungsi perpajakan. Pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak berfungsi sebagai pedoman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan yaitu menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan jumlah pajak yang harus dibayarkan. Hal ini semakin banyak pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak maka semakin patuh wajib pajak tersebut dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Menurut Lestari (2017) pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena semakin tinggi tingkat pengetahuan perpajakan maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut penelitian Prakoso, Wicaksono, Iswono, Puspita, Bidhari, dan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Kusumaningrum (2019) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pemahaman wajib pajak adalah suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan perpajakan dan memilih berperilaku patuh atau tidak untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti membayar pajak, melaporkan surat pemberitahuan tahunan (SPT) dan sebagainya. Pemahaman peraturan perpajakan yang baik akan membantu dan mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan karena semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat. Menurut Tene, Sondahk, dan Warongan (2017) menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karena semakin baik pemahaman wajib pajak pada peraturan perpajakan maka semakin tinggi tingkat kepatuhannya dalam membayar pajak dan melaporkan surat pemberitahuan tahunan (SPT). Sedangkan menurut penelitian Taurina, Nurdhiana, dan Triani (2020) menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana seseorang melakukan kewajiban perpajakannya dengan mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan. Hal ini sangat membantu meningkatkan kesadaran wajib pajak karena apabila wajib pajak telah sadar untuk membayar pajak maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Menurut Yuliyanti dan Waluyo (2018) kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak umkm. Sedangkan menurut penelitian Septirani dan Yogantara (2020) kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.



Sanksi Pajak adalah suatu jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan ditaati. Penting bagi wajib pajak menaati sanksi-sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan ataupun tidak. Menurut Puspitasari (2015) sanksi pajak berpengaruh secara parsial terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, hal ini berarti semakin tinggi sanksi perpajakan, maka kepatuhan wajib pajak akan tercapai. Sedangkan menurut penelitian Sari , Putra , Fitri , Ramadhanu , dan Putri (2019) sanksi perpajakan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan Fiskus adalah cara petugas pajak dalam melayani atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak dan memberikan kualitas pelayanan yang baik. Oleh karena itu , sebagai fiskus dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah , adil , dan tegas setiap saat kepada wajib pajak. Menurut penelitian Asfa dan Meiranto (2017) pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak , semakin besar dan tingkat pelayanan fiskus , maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Sedangkan Winerungan (2013:968) pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan tersebut , maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM ?

2. Apakah pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM ?

3. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM ?



4. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM ?

5. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM ?

### **Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah , maka peneliti membatasi masalah agar tidak menyimpang dari permasalahan utama , adapun pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM ?

2. Apakah pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM ?

3. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM ?

4. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM ?

### **Batasan Penelitian**

Penelitian ini , penulis membatasi masalah penelitian sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM yang berada di Kelapa Gading.

2. Sumber data penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari kuisioner yang akan dibagikan oleh penulis dan diisi oleh para wajib pajak orang pribadi umkm di Kelapa Gading.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah diatas , maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah pengetahuan perpajakan, pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM di Kelapa Gading?”

## F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM.
2. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM.
3. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM.
4. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM.

## G. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi penelitian selanjutnya  
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan ilmu pengetahuan dan wawasan mengenai pengetahuan perpajakan, pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dan acuan bagi penelitian dimasa yang akan datang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## 2. Bagi Pembaca

**C** Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan siapapun yang membaca dalam wawasan pengetahuan perpajakan, pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.