

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemunculan *Coronavirus Disease 2019* (COVID-19) di Indonesia pada Maret tahun 2020 lalu sudah menyebabkan stabilitas ekonomi serta produktivitas masyarakat di Negara ini semakin menurun. Penyebaran Covid-19 yang semakin cepat dan meluas tidak hanya terjadi di daerah-daerah yang berada di Indonesia, akan tetapi hampir seluruh Negara di dunia ini merasakan dampak dari pandemi ini, itulah mengapa *World Health Organization* (WHO) menetapkan ini sebagai pandemi global sejak akhir maret 2020. Mengharuskan pemerintah Indonesia memberlakukan kebijakan baru yaitu Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) agar penyebaran Covid-19 tidak semakin parah dan menelan banyak korban jiwa. Dimulai dari meliburkan kegiatan belajar mengajar di sekolah, tempat kerja, pembatasan pada kegiatan keagamaan, kegiatan di fasilitas umum lain seperti pusat perbelanjaan dan tempat wisata, hingga larangan bepergian ke luar kota/daerah bahkan luar negeri. Sebelum pemberlakuan *social distancing*, hampir semua kegiatan masyarakat dilakukan secara *offline* sekarang berubah menjadi *online* dan dilakukan di rumah saja.

Dengan diberlakukannya aturan baru seperti ini membuat banyak kegiatan di berbagai sektor mengalami pengurangan aktivitas, mendapatkan kesulitan sampai akhirnya ada yang merugi. Salah satunya para pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM), banyak sekali dari mereka yang memutuskan untuk menutup usaha mereka karena semakin menurunnya daya beli masyarakat dan banyak yang beralih bertransaksi secara *online*. Bagi para pelaku UMKM yang memang mengandalkan interaksi dengan pelanggan secara *non virtual* tentu akan mengalami kesulitan ketika sudah dihadapkan pada saat situasi Covid-19 seperti sekarang ini. Dampaknya bagi perputaran perekonomian di Negara ini pun sangatlah berpengaruh, karena UMKM berperan penting dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi Negara dalam penyerapan tenaga kerja serta merupakan wadah dalam menuangkan daya kreativitas pada masyarakat.

Munculnya fenomena Covid-19 serta dampaknya pada keberlangsungan perkembangan ekonomi negara, pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Keuangan nomor 86/2020. Dalam PMK 86/2020 tersebut terkait kelanjutan dari insentif pajak untuk para wajib pajak yang terkena dampak pandemi covid-19, yang

sebelumnya sudah ditetapkan oleh pemerintah yaitu PMK 44/2020 yang berlaku selama bulan April sampai dengan september 2020. Lalu pada 16 juli 2020, aturan tersebut dicabut dan digantikan dengan PMK nomor 86/PMK.03/2020. Perubahan masih akan terus dilakukan oleh pemerintah dalam upaya menjaga stabilitas ekonomi, meningkatkan produksi para pelaku usaha, dan meningkatkan peredaran usaha wajib pajak.

Disebutkan dalam Laporan Perekonomian Indonesia yang disampaikan oleh Badan Pusat Statistik, diproyeksikan pertumbuhan ekonomi dunia terkontraksi -3,0%. Sedangkan untuk negara berkembang seperti Indonesia sendiri, *International Monetary Fund* (IMF) hasil data proyeksi yang sudah dilakukan menyatakan bahwa pertumbuhan ekonominya akan berada pada masa yang cukup sulit, terkontraksi sekitar 1,0%.

Dari data yang tertuang di atas maka pemerintah berupaya mengutamakan dari sektor UMKM agar mampu bertahan selama masa pandemi ini. karena dari data yang dikeluarkan oleh Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah yaitu terdapat kurang lebih 64,2 juta jumlah UMKM yang sudah terdaftar, dan memberikan kontribusi sebesar 60,3% dari total Produk Domestik Bruto (PDB) di Indonesia, dan mengalami penyerapan hingga 97% dari total tenaga kerja dan 99% dari total lapangan kerja. Jumlah tersebut membuktikan potensi serta peran UMKM dalam meningkatkan perekonomian nasional.

Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) sendiri tertuang dalam Undang-Undang Pasal 20 Tahun 2008, disebutkan bahwa UMKM merupakan usaha produktif yang dimiliki perorangan maupun badan yang telah memenuhi kriteria. Karena dalam insentif pajak PMK nomor 86/2020 bagi UMKM akan difasilitasi oleh pemerintah berupa PPh Final Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) selama enam bulan, wajib pajak mendapat keringan membayar pajak sebesar 0% dari yang sebelumnya sejumlah 0,5% dari hasil omset. Untuk mendapatkan keringanan tersebut wajib pajak UMKM hanya perlu memenuhi persyaratan berupa penyampaian laporan realisasi untuk memanfaatkan pajak penghasilan final yang sudah ditanggung oleh pemerintah dan paling lambat dilaporkan pada tanggal 20 setelah akhir masa pajak dan berakhir sampai bulan desember 2020.

Berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak (2020) tepatnya sebulan sejak insentif pajak diundangkan pada 27 April 2020, terdapat 186.537 UMKM sudah melakukan pengajuan permohonan dan dari 98,4% diantaranya telah mendapatkan

persetujuan untuk memperoleh insentif pajak. Di sisi lain, terdapat 2.942 UMKM yang permintaannya ditolak karena KLU (Klasifikasi Lapangan Usaha) yang diajukan tidak masuk kedalam kriteria PMK atau dengan kata lain SPT Tahunan 2018, belum disampaikan sebagai syarat utama pengajuan KLU yang ditentukan. Dari banyaknya jumlah para pemohon yang sudah disebutkan tersebut ternyata masih belum maksimal karena masih ada sekitar 8,11% wajib pajak UMKM yang tercatat belum mengajukan insentif PPh Final UMKM Ditanggung Pemerintah (DPT) hingga 27 Mei 2020 lalu. Terdapat dua penyebab mengapa para pelaku UMKM belum mengajukan permohonan untuk mendapatkan insentif pajak, yaitu pertama wajib pajak UMKM belum mengetahui informasi terkait insentif pajak ini dan kemungkinan kedua karena wajib pajak UMKM belum tahu bagaimana cara mengajukan permohonannya (Andayani, 2021 dalam www.pajak.go.id)

Social distancing pada saat covid-19 seperti sekarang ini mengharuskan wajib pajak melakukan kewajiban perpajakannya dilakukan 100% secara *online*. Sebelum Covid-19 terjadi pemerintah juga sudah menghadirkan layanan berupa *e-filing* pajak, digunakan untuk proses penyampaian SPT yang dapat memudahkan badan usaha dalam melaporkan pajak mereka secara online. Selain itu semenjak munculnya covid-19 terdapat penambahan layanan perpajakan yang bisa di akses secara online juga melalui <https://www.pajak.go.id/covid19>. Wajib pajak dapat mendaftarkan NPWP, pelaporan SPT, permintaan surat keterangan fiskal serta pada saat pembayaran pajak pun dapat dilakukan secara online/daring. Dengan diciptakannya pelayanan yang dialihkan secara *daring/online* seperti sekarang ini apakah lantas dapat membentuk pola kesadaran wajib pajak Usaha Mikro, Kecil Menengah (UMKM) dalam pelaporan dan pembayaran kewajiban pajak atas penghasilan yang mereka miliki. Tentu akan banyak sekali kendala yang akan dihadapi oleh para pelaku UMKM, misalnya dalam hal mengakses melalui situs website dari pemerintah yang telah dijelaskan di atas. Akan ada beberapa dari mereka yang tidak mengerti cara mengoperasikannya di karenakan masih ada yang gagap teknologi, yang biasanya selalu melakukannya secara manual di kantor pelayanan pajak. Ini tentu menjadi pertimbangan lain serta perlunya perhatian lebih dari pemerintah karena kemungkinan seperti ini bisa saja masih terjadi.

Sudrajat dan Ompusunggu (2015) penelitian mereka menunjukkan hasil bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan sosialisasi pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak. Inilah yang mendasari pemerintah untuk

pemanfaatan publikasi serta sosialisasi, karena akan sangat berperan penting dalam mengatasi kendala para wajib pajak UMKM dalam menerima informasi terbaru seputar insentif pajak seperti saat ini baik menggunakan media sosial maupun media cetak.

Dalam penelitian terbaru oleh Balqis (2020) menunjukkan hasil bahwa media sosial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang menggunakan media sosial. penyebab dari perilaku tersebut disebabkan karena wajib pajak kurang memanfaatkan fungsi sosial media sebagai wadah untuk mendapatkan informasi apa saja tentang perpajakan. Perilaku kepatuhan terhadap pajak hanya digunakan sebatas mencari informasi yang mereka ketahui saja, tidak di perkuat dari sosial media ataupun informasi langsung dari media sosial dirjen pajak. Dengan adanya pernyataan diatas, dapat memicu bagaimana peran pemberi pelayanan fiskus untuk meningkatkan lagi strategi mereka dalam memberikan kemudahan pelayanan, memberikan bantuan pelayanan, dan memberikan bimbingan bagaimana memahami peraturan perpajakan serta prosedur-prosedur administrasi yang harus dilakukan sehingga dapat mengedukasi para wajib pajak UMKM menjadi patuh terhadap standarisasi seputar perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu faktor penting agar target pajak itu tercapai, karena semakin banyak wajib pajak maka semakin banyak pula penerimaan pajak yang akan diterima negara . Inilah permasalahan utama yang harus diperhatikan, mengapa Indonesia sangat sulit untuk mencapat target penerimaan pajak selama bertahun-tahun. Tene, et al. (2017) menyatakan bahwa salah satu kunci dalam mendorong peningkatan sumber penerimaan negara dari sektor pajak adalah dengan adanya kepatuhan wajib pajak dalam mematuhi pelaksanaan kewajiban perpajakan. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM adalah sosialisasi pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak serta banyak faktor lainnya yang juga mempengaruhinya.

Faktor yang pertaman mempengaruhi kepatuhan pajak bagi UMKM adalah kurangnya sosialisasi perpajakan. Sosialisasi perpajakan diharapkan mampu meningkatkan edukasi bagi masyarakat mengenai pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak juga (Nababan, 2019). Kurangnya sosialisasi perpajakan akan berdampak pada menurunnya pengetahuan masyarakat tentang pajak sehingga menimbulkan kurangnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan dan membayarkan kewajiban pajak mereka (Putri dan Nurhasanah, 2019). Untuk itu penelitian yang

dilakukan oleh Putri dan Nurhasanah (2019) memberikan hasil bahwa sosialisasi pajak dapat berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak para pelaku UKM yang berada di Kecamatan Manggarawan Belitung Timur pada tahun 2018. Selaras dengan penelitian sebelumnya, dalam penelitian yang dilakukan oleh Noviana, et al. (2020) juga menunjukkan hasil yang serupa, yaitu secara simultan bahwa sosialisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kabupaten Sampang.

Faktor kedua yang juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak bagi UMKM adalah pelayanan fiskus. Peningkatan kualitas pelayanan fiskus ini sesuai dengan kepatuhan Direktur Jenderal Pajak NOMOR PER – 04/PJ/2019 tentang tempat pelayanan terpadu pada kantor pelayanan pajak. Peraturan tersebut mempunyai tujuan untuk peningkatan pelayanan perpajakan pada kantor pelayanan pajak dengan harapan nantinya akan berdampak pada kepatuhan Wajib Pajak, karena kepatuhan Wajib Pajak merupakan penentu suksesnya pemungutan pendapatan dari sektor pajak. Harapan dari kualitas pelayanan yang baik adalah Wajib Pajak dapat memperoleh kemudahan dalam menyelesaikan kewajibannya. Pada akhirnya, pelayanan yang baik akan mendorong kesadaran Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya sehingga kualitas pelayanan berdampak pada meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak (Trianto, 2013).

Seorang petugas fiskus yang bisa berperilaku secara baik, ramah, sopan serta memiliki hati yang dapat memberikan pelayanan akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak KPP juga (Nababan, 2019). Dalam penelitian Winerungan (2013) menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Begitu juga hasil penelitian yang diperoleh dari Nababan (2019) bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian penelitian Remy (2019) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bagi UMKM di Kota Padang. Kemudian diperkuat juga oleh penelitian Cevin (2020), bahwa kualitas pelayanan fiskus dengan indikator keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Faktor sanksi pajak juga turut berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bagi UMKM, dimana ketentuan umum perpajakan terkait dengan sanksi perpajakan telah

diatur dalam UU. Sanksi pajak diberikan untuk memberikan pelajaran bagi pajak yang melanggarnya. Dengan demikian, diharapkan wajib pajak patuh terhadap peraturan perpajakan dan meminimalisir pelanggaran. Wajib pajak akan berusaha memenuhi kewajiban pajaknya jika memandang sanksi pajak akan lebih merugikannya (Jatmiko, 2019). Untuk mengatasi permasalahan tentang rendahnya kepatuhan wajib pajak tersebut, maka ditentukanlah sanksi perpajakan yang merupakan hukuman yang diberikan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Prawagis, et al. (2016) dan menunjukkan hasil sanksi pajak secara parsial dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian terbaru yang dilakukan oleh Andrew dan Sari (2021) menunjukkan hasil bahwa sanksi perpajakan tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, di karenakan sanksi pajak yang tidak terlalu diperketat selama masa pandemi dan cenderung longgar.

Dari sekian banyak penelitian terdahulu yang mengangkat topik serupa dengan penelitian ini, yaitu kebanyakan dari penelitian-penelitian terdahulu dilakukan sebelum terjadinya pandemi Covid-19. Maka dari itu, peneliti mengangkat lagi topik serupa namun dengan adanya pembaruan dari jenis variabel yang ditambahkan serta pada situasi baru dengan adanya Covid-19 dalam penelitian ini. Situasi ini mengharuskan pemerintah menambahkan kebijakan baru perihal perpajakan, yaitu mengenai PMK 86/2020 selama masa pandemi Covid-19. Sehingga penelitian tentang Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM diharapkan dapat menjadi pembeda dari penelitian sebelumnya. Apakah situasi pandemi Covid-19 ini akan berpengaruh secara signifikan dengan penelitian sebelumnya, atau hasilnya akan sama saja, dengan demikian pada pembahasan penelitian untuk topik ini akan ada pembaruan sistem yang akan berfungsi juga untuk membantu penelitian selanjutnya. Kemudian dari segi obyek UMKM dipilih sebagai obyek penelitian karena Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan salah satu sektor yang berpotensi memberikan sumbangsih terhadap penerimaan pajak negara. Oleh karenanya bidang UMKM dipilih menjadi titik permasalahan serius lantaran minimnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka permasalahan yang bisa peneliti ambil dalam penelitian ini yaitu apakah sosialisasi pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris pengaruh sosialisasi pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan.

2. Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

A. Manfaat teoritis

Secara teoritis manfaat dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan tambahan atau sebagai referensi untuk pengembangan penelitian selanjutnya yang hendak melakukan penelitian serupa dalam ilmu Akuntansi, khususnya dalam bidang Perpajakan.

B. Manfaat praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah masukan dan evaluasi tambahan bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan dalam membuat kebijakan dan perencanaan sebagai kontribusinya untuk mempertahankan serta meningkatkan pelayanan mengenai perpajakan bagi Wajib Pajak UMKM Kota Malang agar taat dalam menjalankan kewajiban untuk melaporkan serta membayar pajak atas penghasilan usaha mereka.