

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak mempunyai peranan penting bagi pembangunan negara Indonesia, karena pajak memberikan kontribusi yang besar sebagai pendapatan negara. Pajak merupakan kontribusi keuangan yang diberikan oleh masyarakat kepada pemerintah dalam bentuk uang (bukan produk) sesuai dengan undang-undang dan aturan pelaksana, tanpa mengharapkan imbalan dari pemerintah dalam bentuk layanan atau kinerja tandingan. Pajak mendanai rumah tangga negara, yang mencakup biaya untuk kepentingan masyarakat luas (Mardiasmo, 2016 : 3). Target realisasi kepatuhan kota Bekasi dalam kurun waktu 3 tahun terakhir masih belum memenuhi target pendapatan kota Bekasi.

Tabel 1. 1
Data Realisasi Penerimaan Pajak di Bekasi

Tahun	Penerimaan Pajak	Target Pendapatan	Persentase
2019	2,44 Triliun	3,30 Triliun	74%
2020	2,8 Triliun	5,2 Triliun	55%
2021	1,42 Triliun	1,84 Triliun	77%

Sumber : (*megapolin.kompas.com*)

Dari tabel 1.1 dapat dilihat realisasi penerimaan pajak di bekasi dari tahun ketahun masih belum memenuhi target pendapatan, tahun 2020 persentase penerimaan pajak menurun sebesar 55% dikarenakan adanya kasus pandemic covid-19 yang hampir menyebar di seluruh dunia, salah satunya Indonesia dimana di dalam sektor pertumbuhan ekonomi mengalami perlambatan. Sedangkan tahun 2021 persentase realisasi penerimaan pajak meningkat menjadi 77%. Oleh karena itu cara untuk mempertahankan dan meningkatkan penerimaan pajak dalam pemulihan perekonomian saat ini adalah meningkatkan kepatuhan

wajib pajak. Meskipun kepatuhan Wajib pajak meningkat di tahun 2020 ke 2021, kepatuhan Wajib Pajak harus tetap ditingkatkan lagi karena penerimaan pajak sangat membantu dalam pemulihan ekonomi pada masa pandemic COVID-19.

Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa barat III melaporkan bahwa pelaporan SPT Tahunan Wajib pajak di Kota Bogor, Kota Depok, Kota Bekasi dan Kabupaten Bogor tercatat sebanyak 564.132 laporan hingga 31 maret 2022 dan di perkirakan akan terus meningkat sekitar 750.000 laporan (Santoso, 2022). Fenomena Peningkatan Kepatuhan Wajib pajak dengan adanya penyampaian (SPT) Tahunan pajak 2021 hingga 28 November 2022 hanya mencapai 15,97 Juta SPT yang diterima oleh Direktorat Jendral Pajak dari 19 juta wajib pajak yang seharusnya SPT di sampaikan (Masitoh, 2022). Begitu juga Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang juga menjadi penyebab runtuhnya perekonomian nasional menjadi salah satu sektor yang paling terdampak pandemi Covid-19. Hal ini masuk akal mengingat dampak signifikan UMKM terhadap perekonomian nasional, UMKM dapat memberikan kontribusi ekonomi yang signifikan, meskipun pendapatan dan laba operasionalnya lebih rendah dibandingkan perusahaan besar. Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) terus berkontribusi terhadap produk domestik bruto (PDB) dari tahun ke tahun. Kontribusi UMKM terhadap PDB atas dasar harga konstan sebesar Rp 7.034,1 triliun pada 2019, meningkat 22,9% dari tahun sebelumnya yang sebesar Rp 5.721,1 triliun. Sementara kontribusi UMKM terhadap PDB atas dasar harga berlaku sebesar Rp 9.580,8 triliun. Kontribusi ini meningkat 5,7% dari tahun sebelumnya yang sebesar Rp 9.062,6 triliun (Jayani, 2021)

Berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak, Kementerian Keuangan mencatat pada tahun 2019 jumlah wajib pajak UMKM dalam membayar pajak sebanyak 2,31 Juta Wajib Pajak, Wajib pajak tersebut terdiri dari Wajib pajak Orang Pribadi (WPOP) UMKM mencapai 2,05 juta orang dan Wajib pajak Badan UMKM sekitar 257.000 perusahaan. Dengan pencapaian tersebut, bahwa ada kenaikan sebesar 23% dari Wajib Pajak UMKM. Meskipun lebih besar realisasi pertumbuhan Wajib pajak UMKM tahun lalu dibandingkan tahun 2018 yang naik

sebesar 27,8% secara tahunan dengan wajib pajak yang terdaftar membayar 1,88 juta UMKM (Perwitasari, 2020). UMKM saat ini merupakan pembayar pajak terbesar di Indonesia. Hal inilah yang menjadi salah satu alasan pemerintah ingin memaksimalkan kontribusi UMKM terhadap pertumbuhan ekonomi Indonesia. Namun, pertumbuhan UMKM tidak berbanding terbalik dengan kontribusinya terhadap pemungutan pajak. Hal ini dikarenakan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM dalam memenuhi kewajibannya.

Penurunan tarif pajak menjadi 0,5% bagi pelaku UMKM dirasakan masih terlalu memberatkan dikarenakan pemberlakuan tarif baru tersebut masih tidak memandang wajib pajak untung ataupun rugi di samping pelaku UMKM beranggapan bahwa pengenaan pajak UMKM sebesar 0,5% dari peredaran bruto masih saja dianggap tidak menguntungkan perusahaan karena para pengusaha UMKM merasa masih terbebani dengan adanya biaya-biaya tambahan dalam proses produksi (Pertiwi, 2020). Menurut informasi dari Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (UMKM), saat ini terdapat 64,2 juta UMKM, dan mereka berkontribusi 61,07% dari PDB, atau Rp 8.573,89 triliun terhadap perekonomian secara keseluruhan. Potensi UMKM untuk menyerap 97% dari seluruh tenaga kerja saat ini dan mendatangkan hingga 60,4% dari total investasi hanyalah dua contoh kontribusi mereka terhadap perekonomian Indonesia (www.ekon.go.id, 2021).

Peningkatan kualitas pelayanan melalui teknologi informasi telah menjadi inovasi utama yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan menerapkan sistem elektronik dengan harapan meningkatkan kualitas pelayanan yang cepat, mudah dan efisien serta meningkatkan efektivitas pengawasan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Salah satu pelayanan terkait dengan pajak dengan adanya Portal DJP Online merupakan sebuah layanan perpajakan digitalisasi yang dapat diakses melalui internet secara real time. Digitalisasi layanan perpajakan dalam DJP Online tersebut semakin meningkatkan daya tarik pengguna Wajib Pajak orang pribadi maupun badan untuk melakukan proses pemenuhan kewajiban perpajakan. Berdasarkan penelitian terdahulu (Wardhani

et al., 2021) dan (Aini et al., 2022) Digitalisasi layanan pajak (*E-Registration, E-Billing, E-SPT dan E-Filing*) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, menyebutkan bahwa sebagai langkah dalam mencapai target penerimaan negara dari penerimaan pajak dilakukan melalui digitalisasi pajak. Tetapi terdapat penelitian sejenis juga yang memiliki hasil berbeda dengan menyatakan bahwa e-filing yang termasuk dalam digitalisasi layanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan e-billing yang termasuk dalam digitalisasi layanan pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Asiah et al., 2020) dan (Arfah & Aditama, 2020).

Salah satu faktor penyebab rendahnya kepatuhan wajib pajak adalah rendahnya literasi masyarakat di bidang perpajakan. Oleh karena itu dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan adanya edukasi tentang pemahaman dan pengetahuan pajak terhadap peraturan perpajakan. Menurut penelitian yang dilakukan (Andina, 2019) dan (Wardani et al., 2022) bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya tax literacy sangat berguna untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajaknya karena adanya literasi yang dimiliki oleh wajib pajak. Hal ini diperkuat dengan apa yang dikemukakan (Ibda, 2019) bahwa konsep dan praktik literasi perpajakan intinya sama seperti program edukasi sadar pajak yang telah diinisiasi Dirjen Pajak Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Berbanding terbalik dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Pebrina & Hidayatulloh, 2020) dan (Yuliati & Fauzi, 2020) yang mengungkapkan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak dipengaruhi oleh pemahaman peraturan perpajakan.

DJP mengupayakan modernisasi administrasi perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kebijakan seperti Account Representative (AR) yang membantu modernisasi administrasi perpajakan. Menurut Kusumayanthi (2019) kinerja *Account Representative* juga merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kinerja *Account Representative* berfungsi memberikan edukasi, bimbingan atau himbauan, konsultasi, pengawasan, serta

pelayanan. Sehingga, ketika *Account Representative* memberikan pelayanan yang baik maka kepatuhan semakin meningkat. Menurut penelitian (Kusumayanthi & Lyana, 2019) dan (Sadik et al., 2021) Kinerja *Account Representative* berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan bahwa semakin baik kinerja dari *account representative* maka akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh (Suharti & Hidayatulloh, 2022) kepatuhan pajak tidak dipengaruhi oleh *account representative*.

Berdasarkan penjelasan diatas, terlihat bahwa *research gap* pada hasil penelitian serta adanya ketidak konsistenan pada beberapa penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya, maka penelitian ini bermotivasi untuk melakukan penelitian kembali. Penelitian ini mengembangkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Aini & Nurhayati, 2022). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pada penelitian ini menggantikan variable independennya yaitu dengan menghapuskan variable Kebijakan Insentif Pajak Penghasilan UMKM dan digantikan dengan Variabel *Tax Literasi* dan Kinerja *Account Representative*. Hal ini dikarenakan pemahaman masyarakat terhadap pengetahuan pajak yang kurang yang mengakibatkan mereka tidak taat membayar pajak sehingga kepatuhan wajib pajak tidak berjalan dengan baik dan jika masyarakat senang dengan pekerjaan *Account Representative*. Sehingga pada penelitian (Aini & Nurhayati, 2022) menggunakan variable Kebijakan Insentif Pajak Penghasilan bagi UMKM dan Digitalisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sedangkan pada penelitian ini menggunakan variable Digitalisasi Pelayanan Perpajakan, *Tax Literacy*, Dan Kinerja *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang Bergerak di Bidang UMKM. Perbedaan lainnya yaitu populasi pada penelitian (Aini & Nurhayati, 2022) wajib pajak orang pribadi pelaku UMKM di Kabupaten Bandung, sedangkan pada penelitian ini menggunakan populasi wajib pajak UMKM di Kota Bekasi. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka pada penelitian kali ini penelitian tertarik untuk mengambil judul “Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Perpajakan,

Tax Literacy, Dan Kinerja *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang Bergerak di Bidang UMKM’

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di bahas dan beberapa hasil penelitian sebelumnya, maka dapat dirumuskan beberapa masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah Digitalisasi Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang bergerak di Bidang UMKM?
2. Apakah *Tax Literacy* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang bergerak di Bidang UMKM?
3. Apakah Kinerja *Account Representative* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang bergerak di Bidang UMKM?

1.3 Ruang Lingkup Atau Batasan Masalah

Dalam Penelitian ini populasi akan terfokus pada UMKM yang terdapat dikota Bekasi. Variabel-variabel yang dianggap dapat berpegaruh kepada Kepatuhan Wajib Pajak yang bergerak di bidang UMKM yaitu Digitalisasi Pelayanan Perpajakan, *Tax Literacy* dan *Kinerja Account Representative*.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan Rumusan masalah yang telah diajukan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh dari Digitalisasi Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang bergerak di Bidang UMKM.
2. Untuk mengetahui pengaruh dari *Tax Literacy* (literasi pajak) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang bergerak di Bidang UMKM.
3. Untuk mengetahui pengaruh dari Kinerja *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang bergerak di Bidang UMKM.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan dengan Tujuan dari penelitian tersebut maka diharapkan akan memberikan manfaat bagi berbagai pihak antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan dapat menambah wawasan mengenai pengaruh dari Digitalisasi pelayanan perpajakan, *Tax Literacy* dan Kinerja *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak yang bergerak di Bidang UMKM.

2. Manfaat Praktis

1. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman serta membantu memecahkan masalah tentang mengenai pengaruh dari Digitalisasi pelayanan perpajakan, *Tax literacy* dan Kinerja *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak yang bergerak di Bidang UMKM.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi peneliti yang ingin meneliti berkaitan dengan pengaruh Digitalisasi pelayanan perpajakan, *Tax literacy* dan Kinerja *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak yang bergerak di Bidang UMKM.

3. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pemikiran terutama untuk pemerintah sebagai bahan kebijakan di bidang perpajakan di masa mendatang, sehingga dapat terus meningkatkan pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada wajib pajak.