

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam upaya pemerintah yang ingin menciptakan Indonesia sebagai negara yang maju, pemerintah berusaha membangun Indonesia baik dari segi sosial maupun ekonomi. Pembangunan yang dilaksanakan tersebut harus sesuai dengan tujuan dan cita-cita bangsa yang telah tertuang dalam Pancasila dan UUD 1945 yaitu mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur secara merata. Salah satu elemen penting yang mendukung pertumbuhan ekonomi adalah mengoptimalkan kontribusi keuangan (Anonim, dalam Mir'atuasholihah, dkk 2014).

Penyelenggaraan pembangunan membutuhkan pembiayaan guna mendukung pembangunan itu sendiri, baik yang bersumber dari penerimaan dalam negeri maupun pinjaman dari luar negeri. Salah satu sumber penerimaan yang berasal dari dalam negeri adalah dari sektor pajak (Andreoni, dalam Adiputra 2017). Hal ini terjadi karena pajak adalah sumber yang pasti dalam memberikan kontribusi dana kepada negara karena merupakan cerminan kegotongroyongan masyarakat dalam pembiayaan negara yang telah diatur oleh perundang-undangan. Berdasarkan perkembangannya, kontribusi penerimaan sektor perpajakan diharapkan semakin meningkat dari tahun ke tahun.

Kontribusi penerimaan dari sektor pajak di Indonesia tahun 2017-2018 disajikan pada Tabel 1.1 Postur APBN 2018.

Tabel 1.1

Postur APBN 2018 Dalam (Triliun Rupiah)

Uraian	2017	2018	% thd Outlook 2017	Selisih
	Outlook	APBN		
Pendapatan Negara	1.736,1	1.894,7	109,1	158,7
Pendapatan Dalam Negeri	1.733,0	1.893,5	109,3	160,6
Penerimaan perpajakan	1.472,7	1.618,1	109,9	145,4
Penerimaan Negara Bukan Pajak	260,2	275,4	105,8	15,2
Penerimaan Hibah	3,1	1,2	38,5	1,9

(Sumber: <http://www.kemenkeu.go.id>)

Tabel 1.1 memperlihatkan penerimaan pendapatan dari sektor pajak meningkat dari tahun 2017 sampai 2018 dengan selisih 158,7. Sumber penerimaan dari sektor pajak yang mendominasi membuat peran pajak sangat penting untuk membiayai kebutuhan negara. Besarnya penerimaan dari sektor pajak menunjukkan bahwa pajak masih tetap menjadi sumber penerimaan terbesar bagi negara. Hasil penerimaan dari sektor pajak nantinya digunakan dalam melaksanakan tanggung jawab negara untuk mengatasi masalah sosial, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran serta menjadi kontrak sosial antara warga negara dengan pemerintah (Rusyadi, dalam Adiputra dan Wirama 2017).

Penerimaan pajak dipengaruhi oleh pertumbuhan ekonomi suatu negara, karena pertumbuhan ekonomi akan meningkatkan pendapatan masyarakat sehingga masyarakat mempunyai kemampuan secara finansial untuk membayar pajak. Selain itu besarnya pemungutan pajak, penambahan wajib pajak dan optimalisasi penggalan sumber pajak melalui objek pajak yang juga berperan dalam meningkatkan penerimaan dari pajak.

Pelaksanaan kewajiban perpajakan di Indonesia didukung *self assessment system* dimana pelaksanaan kewajiban perpajakan memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan diantaranya dalam menghitung, membayar, dan melaporkan kewajiban perpajakannya melalui Surat Pemberitahuan (SPT) (Yogatama, dalam Resti 2016). Hal tersebut menyebabkan kebenaran pembayaran pajak tergantung pada kepatuhan wajib pajak. Sehingga kepatuhan wajib pajak menjadi persoalan yang terpenting di Indonesia. Apabila wajib pajak tidak patuh maka dapat menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan dan kelalaian terhadap kewajiban pajak (Yusro, dalam Resti 2016).

Terdapat kendala dalam memenuhi target penerimaan pajak. Kendala tersebut bisa berupa *tax ratio*. *Tax ratio* adalah jumlah pajak yang berhasil dipungut dibandingkan dengan Pendapatan Domestik Bruto (PDB). Rasio ini dipergunakan untuk menilai tingkat kepatuhan pembayaran pajak oleh masyarakat dalam suatu negara (Jatmiko, dalam Rahayu 2017).

Indonesia masih berkuat pada permasalahan rendahnya penerimaan perpajakan. Hal ini dapat dilihat dari rendahnya rasio penerimaan perpajakan

(*tax ratio*) Indonesia yang saat ini berada pada kisaran 11,8% masih berada di bawah standar negara-negara ASEAN dan *Organisation on Economic Cooperation and Development* (dalam Rahayu 2017). Rendahnya tingkat kepatuhan serta penerimaan pajak sangat ironis jika dibandingkan dengan tingginya tingkat pertumbuhan unit usaha di Indonesia. Dimana pertumbuhan jumlah usaha terutama Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Indonesia yang meningkat setiap tahunnya.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), kontribusi UMKM terhadap perekonomian cukup besar mencapai 61.41 persen. Jumlah UMKM telah mencapai 60 juta unit. Menurut Ekonom Indef, Bhima Yudhistira, diprediksi pada 2017-2020 jumlah unit UMKM bisa menembus 65 juta unit baik usaha menengah, mikro, dan kecil. (Sumber <http://www.republika.co.id>).

Banyaknya jumlah unit UMKM di Indonesia seharusnya juga tercermin pada penerimaan pajak. Penerimaan pajak dari UMKM relatif kecil karena sebagian besar penerimaan pajak di dominasi dari wajib pajak usaha besar (Fuadi dan Mangoting, 2013). Menurut data Direktorat Jenderal Pajak sumbangan penerimaan pajak sektor UMKM hanya 0,7% dari penerimaan pajak. Hal ini membuktikan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Indonesia masih sangat rendah.

Dilihat dari jumlah Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang memiliki kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) juga masih rendah. Di Daerah Istimewa Yogyakarta, jumlahnya baru mencapai sekitar 30%. Saat ini, jumlah UMKM di Daerah Istimewa Yogyakarta mencapai 140.334, tetapi yang

sudah memiliki NPWP baru 47.284. Adapun perbandingan UMKM ber-NPWP dengan data jumlah UMKM di Jogja yakni WP UMKM sebanyak 12.122 dan data UMKM sebanyak 23.146, untuk Sleman WP UMKM 15.349 dan data UMKM 27.281, Bantul WP UMKM 11.847 dan data UMKM 18.917. Sementara itu, untuk Kulonprogo WP UMKM 3.916 dan data UMKM 33.000, untuk Gunungkidul WP UMKM 4.050 dan data UMKM 38.000. Dituturkan oleh Uli Kristiyono dalam Solopos.com (<https://www.ucnews.id>)

Persoalan mengenai kepatuhan pajak telah menjadi persoalan yang penting di Indonesia karena jika Wajib Pajak tidak patuh maka dapat menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan dan pelalaian pajak yang pada akhirnya akan merugikan negara yaitu berkurangnya penerimaan pajak. Kepatuhan dapat didefinisikan sebagai perilaku tunduk dan patuh terhadap aturan yang berlaku. Kepatuhan dapat juga diartikan sebagai motivasi untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu yang dijalankan oleh seseorang, kelompok atau organisasi sesuai aturan yang telah ditetapkan (Siat et.al. dalam Estiningsih 2014).

Kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh dua jenis faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri Wajib Pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Berbeda dengan faktor internal, faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri Wajib Pajak, seperti situasi dan lingkungan di sekitar Wajib Pajak.

Menurut Gardina dan Haryanto (dalam Supriyati dan Hidayati 2008), penyebab rendahnya kepatuhan pajak dapat disebabkan oleh kurangnya kualitas pelayanan petugas pajak. Karena pelayanan yang baik akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya (Darussalam, dalam Mir'atusholihah, dkk 2014). Kualitas pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor pelayanan pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan, yang mana bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Devano dan Rahayu, dalam Resti 2016).

Kualitas pelayanan yang baik harus memenuhi lima dimensi yaitu *Tangible, Emphaty, Responsiveness, Reliability* dan *Assurance* (Zeithaml, Bitner, dan Gremler, 2006). Dalam menyelenggarakan layanan, pihak penyedia atau pemberi jasa layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan/Wajib Pajak. Adanya kinerja pelayanan yang baik dan transparan dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam bentuk kecepatan dan kemudahan administrasi perpajakan, kepastian hukum, rasa nyaman, dan rasa aman.

Silvani dalam Moh. Rajif (2011) menjelaskan rendahnya kepatuhan wajib pajak dapat disebabkan oleh kurangnya kepuasan wajib pajak atas pelayanan perpajakan yang diterima. Selama ini masih ada wajib pajak yang berpersepsi negatif pada aparat pajak yang terlihat pada rendahnya pelayanan pada wajib pajak.

Wajib pajak merupakan pelanggan yang harus dijaga hubungannya. Ketaatan membayar pajak oleh wajib pajak tergantung pada pelayanan yang diterima. Jika wajib pajak senang akan pelayanan perpajakan yang diterima, diharapkan para wajib pajak akan mematuhi kewajiban perpajakannya dengan baik dan pada akhirnya akan meningkatkan penerimaan pajak (Gughi R.N, 2007). Fuadi (2013) menyebutkan bahwa pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak kepada Wajib Pajak untuk membantu memenuhi kewajiban perpajakannya

Pengukuran kualitas pelayanan pajak dapat menggunakan model *Service Quality* (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman (1988) meliputi lima jenis, yakni bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) (Patar Simamora, 2006). Dalam hasil penelitian Rasyid M.M et.al (2011), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan wujud fisik (*tangibles*) mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak.

Ketaatan Wajib Pajak berhubungan dengan bagaimana pemberian pelayanan yang dibentuk oleh dimensi kualitas sumber daya manusia (SDM), ketentuan perpajakan dan sistem informasi perpajakan. Wajib Pajak menjadi taat karena kualitas pelayanan yang diberikan biasanya memberikan respon positif berupa kepatuhan dalam pembayaran pajak. Hal ini berhubungan erat dengan pemasukan pajak yang di peroleh dari UMKM.

Dari penjelasan di atas peneliti ingin mengangkat permasalahan tersebut sebagai penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan KPP Terhadap Kepuasan UMKM Batik Paguyuban Suka Maju Imogiri Timur”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah secara simultan dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan UMKM Batik Paguyuban Suka Maju Imogiri Timur?
2. Apakah secara parsial dimensi *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan UMKM Batik Paguyuban Suka Maju Imogiri Timur?
3. Apakah secara parsial dimensi *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan UMKM Batik Paguyuban Suka Maju Imogiri Timur?
4. Apakah secara parsial dimensi *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan UMKM Batik Paguyuban Suka Maju Imogiri Timur?
5. Apakah secara parsial dimensi *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan UMKM Batik Paguyuban Suka Maju Imogiri Timur?
6. Apakah secara parsial dimensi *tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan UMKM Batik Paguyuban Suka Maju Imogiri Timur?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan UMKM Batik Paguyuban Suka Maju Imogiri Timur.
2. Untuk mengetahui pengaruh dimensi *reliability* secara parsial terhadap kepuasan UMKM Batik Paguyuban Suka Maju Imogiri Timur.
3. Untuk mengetahui pengaruh dimensi *responsiveness* secara parsial terhadap kepuasan UMKM Batik Paguyuban Suka Maju Imogiri Timur.
4. Untuk mengetahui pengaruh dimensi *assurance* secara parsial terhadap kepuasan UMKM Batik Paguyuban Suka Maju Imogiri Timur.
5. Untuk mengetahui pengaruh dimensi *empathy* secara parsial terhadap kepuasan UMKM Batik Paguyuban Suka Maju Imogiri Timur.
6. Untuk mengetahui pengaruh dimensi *tangibles* secara parsial terhadap kepuasan UMKM Batik Paguyuban Suka Maju Imogiri Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Menambah ilmu pengetahuan mengenai evaluasi tingkat kepuasan UMKM Batik Paguyuban Suka Maju Imogiri Timur terhadap layanan KPP.
2. Dapat dijadikan sebagai referensi maupun acuan bagi penelitian selanjutnya untuk melihat bagaimana evaluasi tingkat kepuasan

UMKM Batik Paguyuban Suka Maju Imogiri Timur terhadap layanan KPP.

1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, terfokus, dan menghindari pembahasan menjadi terlalu luas, maka penulis perlu membatasinya. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Penelitian akan dilakukan pada Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) pada Paguyuban Suka Maju di daerah Imogiri Timur Yogyakarta.
2. Peneliti mengambil UMKM yang bergerak di bidang kerajinan batik untuk dijadikan sebagai subjek penelitian.
3. Penelitian dilakukan oleh peneliti pada tahun 2018

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori

Bab ini berisi tentang penjelasan mengenai definisi kualitas pelayanan, dimensi kualitas pelayanan, definisi kepuasan, pengukuran kepuasan, penelitian terdahulu, bagaimana hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan, kerangka penelitian, serta berisikan hipotesis penelitian.

BAB III : Metode Penelitian

Bab ini membahas mengenai populasi dan sampel penelitian, teknik *sampling*, teknik pengumpulan data, serta variabel operasional penelitian. Metode analisis data, pengujian instrumen pengukuran, dan uji analisis data menggunakan *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS).

BAB IV : Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Bab ini membahas mengenai gambaran umum objek penelitian, hasil dari semua alat uji yang digunakan serta pengujian hipotesis.

BAB V : Kesimpulan dan Saran

Bab ini membahas mengenai kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran. keterbatasan penelitian merupakan kekurangan dan kelemahan dalam penelitian, sedangkan saran mengacu pada keterbatasan penelitian guna untuk penelitian selanjutnya.