

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang berperan strategis dalam pembiayaan pembangunan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Dalam penyelenggaraan perpajakan, pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada wajib pajak, karena pelayanan publik merupakan aktivitas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan pelayanan administratif masyarakat berdasarkan standar pelayanan yang ditetapkan (Setioko et al., 2023). Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, khususnya pelaku UMKM, pemerintah menerapkan kebijakan perpajakan yang lebih sederhana melalui undang-undang nomor 7 tahun 2021 dan peraturan pemerintah nomor 55 tahun 2022, termasuk pengenaan pajak penghasilan final sebesar 0,5% serta pembebasan pajak bagi UMKM dengan omzet tertentu. Kebijakan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan perpajakan UMKM sehingga kontribusinya terhadap penerimaan negara dapat optimal.

Kepatuhan wajib pajak merupakan unsur fundamental dalam sistem perpajakan yang menganut self-assessment system, di mana wajib pajak diberi kepercayaan untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya secara mandiri. Menurut Mardiasmo (2023), kepatuhan wajib pajak adalah keadaan di mana wajib pajak memenuhi seluruh kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kepatuhan tersebut mencakup kesediaan wajib pajak untuk mendaftarkan diri, menghitung dan membayar pajak terutang dengan benar, serta melaksanakan kewajiban administrasi perpajakan sesuai ketentuan. Tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi menjadi penentu keberhasilan penerimaan negara karena dalam sistem self-assessment, pemerintah sangat bergantung pada kesadaran dan tanggung jawab wajib pajak. Beberapa penelitian terbaru menunjukkan hasil yang mendukung pentingnya kepatuhan wajib pajak dalam optimalisasi penerimaan pajak. Penelitian Safitri (2023) membuktikan bahwa pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Santoso et al. (2024) juga menemukan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, dan pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil serupa ditunjukkan oleh penelitian Taryana & Supriatiningsih (2025) menemukan pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan penegakan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Salah satu faktor utama yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan perpajakan. Menurut Mardiasmo (2023), pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman wajib pajak mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan, termasuk hak dan kewajiban perpajakan, tarif pajak, serta sanksi yang dikenakan apabila tidak memenuhi kewajiban perpajakan. Pengetahuan yang memadai memungkinkan wajib pajak memahami peran pajak sebagai kontribusi wajib kepada negara dan mendorong perilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Beberapa penelitian empiris menunjukkan hasil yang beragam terkait pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Antameng et al. (2024) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepatuhan wajib pajak, didukung oleh penelitian Arfamaini & Susanto (2021) yang menemukan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat Surabaya Utara. Hasil serupa juga ditunjukkan oleh penelitian Sine et al. (2025) yang membuktikan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun demikian, terdapat research gap yang menarik dimana penelitian Nugrahani & Suryaningrum (2023) menemukan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dan penelitian Malendes et al. (2024) juga menunjukkan bahwa secara parsial pemahaman perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Inkonsistensi hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak masih perlu dikaji lebih lanjut, khususnya dalam konteks wajib pajak orang pribadi pelaku UMKM di KPP Pratama Banyuwangi.

Sanksi perpajakan merupakan instrumen penting dalam sistem perpajakan yang berfungsi sebagai alat pencegah agar wajib pajak mematuhi ketentuan peraturan perpajakan. Menurut Mardiasmo (2023), sanksi perpajakan adalah jaminan agar norma perpajakan dipatuhi, sehingga berperan sebagai pengendali perilaku wajib pajak dalam sistem self-assessment. Sejalan dengan undang-undang nomor 7 tahun 2021 tentang harmonisasi peraturan perpajakan, sanksi perpajakan di Indonesia diklasifikasikan menjadi sanksi administrasi berupa denda, bunga, dan kenaikan, serta sanksi pidana berupa pidana denda dan/atau kurungan bagi pelanggaran yang menimbulkan kerugian pada pendapatan negara. Penerapan sanksi yang tegas, proporsional, dan berkeadilan sebagaimana diatur dalam UU HPP diharapkan mampu memberikan efek jera dan mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak. Dukungan empiris mengenai pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil yang cukup konsisten. Penelitian Nugrahani & Suryaningrum (2023) membuktikan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Sleman, sejalan dengan penelitian Antameng et al. (2024) yang menunjukkan bahwa ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada UMKM. Penelitian Awaloedin et al. (2024) juga menemukan bahwa sanksi denda berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun demikian, terdapat research gap dimana penelitian Apriliani et al. (2023) menunjukkan bahwa ketegasan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dan penelitian Sine et al. (2025) juga menemukan bahwa sanksi pajak tidak memberikan pengaruh yang berarti terhadap tingkat kepatuhan. Inkonsistensi hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas sanksi perpajakan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak masih perlu diteliti lebih mendalam, terutama dalam konteks karakteristik wajib pajak UMKM yang memiliki tingkat pemahaman dan kesadaran perpajakan yang beragam.

Kualitas pelayanan fiskus merupakan faktor eksternal yang berperan penting dalam mempengaruhi persepsi dan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut Mardiasmo (2023), pelayanan fiskus adalah segala bentuk bantuan dan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak dalam rangka pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan, yang bertujuan untuk memberikan kemudahan, kepastian, dan kenyamanan. Pelayanan fiskus yang berkualitas tercermin dari kompetensi petugas pajak, kejelasan informasi yang diberikan, kemudahan akses layanan, serta sikap ramah dan

profesional dalam melayani wajib pajak. Pelayanan yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan wajib pajak sehingga mendorong peningkatan kepatuhan perpajakan. Hasil penelitian empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan temuan yang bervariasi. Penelitian Nugrahani & Suryaningrum (2023) menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Sleman, didukung oleh penelitian Apriliani et al. (2023) yang menemukan bahwa kualitas layanan otoritas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Badung Utara. Penelitian Arfamaini & Susanto (2021) juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Namun demikian, terdapat research gap yang menarik dimana penelitian Ramadhani & Umaimah (2023) menemukan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dan penelitian Awaloedin et al. (2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Pancoran. Inkonsistensi hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak masih memerlukan pengkajian lebih lanjut, khususnya dalam konteks pelayanan di KPP Pratama Banyuwangi yang memiliki karakteristik demografis dan tingkat literasi perpajakan wajib pajak yang berbeda dengan lokasi penelitian sebelumnya.

Kesadaran wajib pajak merupakan faktor internal yang memiliki peran penting dalam mendorong kepatuhan perpajakan. Menurut Mardiasmo (2023), kesadaran wajib pajak adalah kondisi di mana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan kewajiban perpajakan secara sukarela sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kesadaran tersebut mencerminkan sikap dan komitmen wajib pajak dalam memandang pajak sebagai kontribusi wajib kepada negara guna mendukung pembiayaan pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. Wajib pajak yang memiliki tingkat kesadaran tinggi cenderung melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan penuh tanggung jawab tanpa adanya paksaan. Dukungan empiris mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan menunjukkan hasil yang relatif konsisten. Penelitian Nugrahani & Suryaningrum (2023) membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Sleman, sejalan dengan penelitian Arfamaini & Susanto (2021) yang menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Sine et al. (2025) juga menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak terbukti berkontribusi secara positif dan signifikan dalam meningkatkan kepatuhan, serta penelitian Awaloedin et al. (2024) membuktikan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun demikian, terdapat research gap dimana penelitian Antameng et al. (2024) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada UMKM di Kabupaten Kepulauan Sangehe, dan penelitian Malendes et al. (2024) juga menemukan dalam pengujian parsial bahwa pemahaman perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Inkonsistensi hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran kesadaran wajib pajak dalam mempengaruhi kepatuhan, khususnya pada segmen wajib pajak orang pribadi pelaku UMKM, masih memerlukan kajian lebih mendalam dengan mempertimbangkan karakteristik lokal dan kondisi spesifik di wilayah KPP Pratama Banyuwangi. Lebih menarik lagi, penelitian Zaikin et al. (2022) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dapat berperan sebagai variabel

intervening yang memediasi pengaruh pengetahuan wajib pajak dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, mengindikasikan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki posisi strategis dalam model kepatuhan perpajakan yang perlu dieksplorasi lebih lanjut.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Banyuwangi merupakan instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III dengan wilayah kerja Kabupaten Banyuwangi, dan terbentuk sebagai KPP Pratama berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-158/PJ/2007 dalam rangka modernisasi administrasi perpajakan. Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.01/2020, KPP Pratama Banyuwangi mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, edukasi, pengawasan, pemeriksaan, penagihan, serta penegakan hukum di bidang perpajakan, termasuk pengelolaan data dan informasi subjek serta objek pajak dan pembinaan kepatuhan wajib pajak. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, KPP Pratama Banyuwangi berkomitmen mendukung pencapaian visi organisasi sebagai kantor pelayanan pajak yang unggul dan terpercaya dalam menghimpun penerimaan negara melalui penyelenggaraan administrasi perpajakan yang efisien, efektif, berintegritas, dan berkeadilan.

Tabel 1.1
Tingkat Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak di Indonesia

Tahun	WP Terdaftar	WP Wajib SPT	SPT Tahunan Terealisasi	Rasio Kepatuhan (%)	WP Tidak Patuh
2020	46.380.119	17.501.000	13.595.000	77,63	3.906.000
2021	49.818.000	18.001.000	15.134.000	84,07	2.867.000
2022	52.320.000	18.713.000	16.245.000	86,80	2.468.000
2023	54.960.000	19.391.000	17.105.000	88,16	2.286.000
2024	56.800.000	19.270.000	16.520.000	85,75	2.750.000

Sumber: Direktorat Jenderal Pajak, Laporan Tahunan DJP dan Laporan Kinerja DJP Tahun 2020–2024

Berdasarkan data direktorat jenderal pajak tahun 2020–2024, tingkat kepatuhan wajib pajak secara nasional masih menunjukkan fluktuasi dan belum sepenuhnya optimal, meskipun jumlah wajib pajak terdaftar terus mengalami peningkatan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan jumlah wajib pajak belum sepenuhnya diikuti oleh perilaku kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Selain itu, hasil penelitian terdahulu menunjukkan adanya perbedaan temuan (*research gap*) terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, khususnya pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, dan pelayanan KPP Pratama terhadap kesadaran wajib pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku UMKM.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan teori pelayanan publik, bukti empiris dan dengan didukung data identifikasi permasalahan berdasarkan data jumlah wajib pajak orang pribadi pelaku usaha UMKM pada KPP Pratama Banyuwangi. Maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi pelaku usaha UMKM pada KPP Pratama Banyuwangi?

2. Apakah sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi pelaku usaha UMKM pada KPP Pratama Banyuwangi?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi pelaku usaha UMKM pada KPP Pratama Banyuwangi?
4. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku usaha UMKM pada KPP Pratama Banyuwangi?
5. Apakah sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku usaha UMKM pada KPP Pratama Banyuwangi?
6. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Orang pribadi pelaku usaha UMKM pada KPP Pratama Banyuwangi?
7. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku usaha UMKM pada KPP Pratama Banyuwangi?
8. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku usaha UMKM pada KPP Pratama Banyuwangi melalui kesadaran wajib pajak sebagai variabel *intervening*?
9. Apakah sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku usaha UMKM pada KPP Pratama Banyuwangi melalui kesadaran wajib pajak sebagai variabel *intervening*?
10. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku usaha UMKM pada KPP Pratama Banyuwangi melalui kesadaran wajib pajak sebagai variabel *intervening*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dibangun ialah:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi pelaku usaha UMKM pada KPP Pratama Banyuwangi.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh sanksi pajak terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi pelaku usaha UMKM pada KPP Pratama Banyuwangi.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi pelaku usaha UMKM pada KPP Pratama Banyuwangi.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku usaha UMKM pada KPP Pratama Banyuwangi.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku usaha UMKM pada KPP Pratama Banyuwangi.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku usaha UMKM pada KPP Pratama Banyuwangi.
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku usaha UMKM pada KPP Pratama Banyuwangi.
8. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku usaha UMKM pada KPP Pratama Banyuwangi melalui kesadaran wajib pajak sebagai variabel *intervening*.
9. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku usaha UMKM pada KPP Pratama Banyuwangi melalui kesadaran wajib pajak sebagai variabel *intervening*.

10. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku usaha UMKM pada KPP Pratama Banyuwangi melalui kesadaran wajib pajak sebagai variabel *intervening*.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran:

1. Bagi KPP Pratama Banyuwangi
 - a. Menjadi dasar evaluasi untuk meningkatkan efektivitas edukasi perpajakan, penerapan sanksi, dan kualitas layanan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi pelaku UMKM.
 - b. Memberikan gambaran nyata mengenai faktor yang memengaruhi kesadaran dan kepatuhan pajak, sehingga dapat digunakan sebagai acuan penyusunan strategi pembinaan dan pengawasan yang lebih tepat sasaran.
2. Bagi Akademisi
 - a. Menambah literatur empiris mengenai perilaku kepatuhan pajak UMKM dan hubungan antara pengetahuan, sanksi, serta kualitas layanan fiskus dengan kesadaran pajak.
 - b. Menjadi referensi dan bahan pengembangan teori perpajakan, khususnya dalam konteks kepatuhan wajib pajak orang pribadi di sektor UMKM.
3. Bagi Peneliti
 - a. Menjadi rujukan metodologis dan konseptual bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji variabel terkait kepatuhan pajak, baik dalam konteks UMKM maupun wajib pajak lainnya.
 - b. Memberikan dasar untuk memperluas penelitian di masa depan, seperti penambahan variabel baru, perbandingan antar-KPP, atau pengujian model kepatuhan pajak yang lebih kompleks.
4. Bagi Stakeholder
 - a. Membantu pemerintah daerah, asosiasi UMKM, dan pembuat kebijakan memahami faktor yang menghambat dan mendorong kepatuhan pajak pelaku UMKM, sehingga dapat merancang program pembinaan yang lebih efektif.

Menjadi masukan strategis dalam pengembangan kebijakan perpajakan yang lebih sederhana, edukatif, dan adaptif terhadap kebutuhan pelaku UMKM