

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang, dimana salah satu penerimaan terbesar negara tersebut ialah berasal dari pajak. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak dipungut oleh pemerintah berdasarkan norma-norma hukum ialah untuk menutup biaya produksi barang-barang dan jasa kolektif untuk mencapai kesejahteraan umum. Guna mencapai kesejahteraan umum, peran serta yang tinggi dari masyarakat dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak sangat diharapkan oleh pemerintah untuk meningkatkan pembangunan. Pada dasarnya pajak yang dibayarkan masyarakat kepada kas negara akan kembali lagi kepada masyarakat dalam bentuk sarana dan prasarana yang tersedia untuk umum.

Dalam Nota Keuangan dan RAPBN 2015 mengenai penerimaan negara sebagai berikut.

**Tabel I.1**  
**Nota Keuangan dan R-APBN 2015**

<b>Keterangan</b>	<b>APBN 2014</b> (dalam Rp.Milyar)	<b>RAPBN 2015</b> (dalam Rp.Milyar)
Penerimaan Perpajakan	1.246.107	1.370.827,2
Penerimaan Negara bukan Pajak	386.946,4	388.037

Sumber: [www.fiskal.depkeu.go.id](http://www.fiskal.depkeu.go.id) (diakses 1 Maret 2015)

Berdasarkan tabel I.1 dapat dilihat bahwa penerimaan negara dari sektor pajak lebih besar dibandingkan dengan penerimaan negara bukan dari sektor pajak. Sebagian besar biaya yang digunakan untuk membiayai keperluan negara, seperti pembangunan sarana dan prasarana, serta pembiayaan lainnya untuk kesejahteraan rakyat adalah berasal dari pajak. Hal ini membuktikan bahwa penerimaan untuk membiayai keperluan negara guna meningkatkan kesejahteraan umum ditentukan oleh kemauan wajib pajak didalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Wujud konkret dari kemauan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya ialah kepatuhan perpajakan. Menurut Safri Nurmantu (2005:148) kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Berarti dapat dikatakan bahwa kemauan merupakan dorongan dari dalam diri seseorang untuk mematuhi perpajakan. Hal inilah yang harus dibangun oleh para petugas pajak yang memungut pajak.

Pemungutan pajak memang bukan suatu pekerjaan yang mudah. Disamping penerapan peraturan dan hukum perpajakan yang tegas, peran serta

aktif dari aparat pajak juga dituntut dari para wajib pajak itu sendiri. Dalam pemungutan pajak, kemauan wajib pajak dalam membayar pajak merupakan hal yang penting. Tetapi pada kenyataannya, masyarakat sendiri masih kurang peduli dan sadar serta memiliki kemauan untuk membayar pajak.

Salah satu penyebab kurangnya kemauan tersebut adalah asas perpajakan, yaitu bahwa hasil pemungutan pajak tersebut tidak langsung dinikmati oleh para wajib pajak. Masyarakat sendiri dalam kenyataannya tidak suka membayar pajak. Hal ini disebabkan masyarakat tidak pernah tahu wujud konkret imbalan dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak (Widayati dan Nurlis, 2010). Belum lagi semakin banyaknya kasus mafia pajak dan korupsi yang terjadi di Indonesia, seperti salah satunya kasus Gayus Tambunan.

Petugas pajak dan oknum-oknum lain yang merupakan aparat negara yang dipercayakan dalam melakukan pemungutan pajak dan mengelola penerimaan negara, pada kenyataannya tidak melakukan tanggung jawabnya dengan jujur dan adil. Terlihat dari banyaknya penggelapan pajak oleh petugas pajak dan kasus korupsi lainnya. Hal ini semakin memperlihatkan penegakan hukum yang lemah oleh pemerintahan, yang menyebabkan kepercayaan wajib pajak terhadap hukum dan pemerintahan itu sendiri semakin berkurang. Hal ini juga yang membuat wajib pajak semakin enggan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh sebab itu, upaya untuk meningkatkan kemauan wajib pajak semakin sulit dilakukan.

Guna meningkatkan kemauan wajib pajak bukan merupakan persoalan diri sendiri melainkan ada peranan lain dari luar yang dapat mempengaruhi seseorang untuk melakukan kewajibannya. Dalam hal ini bisa dikatakan sanksi perpajakan sebagai salah satu pemacu individu untuk berlaku patuh memenuhi kewajibannya (Susilawati dan Budiarta, 2013). Umumnya individu akan mengikuti suatu peraturan jika didalamnya terdapat sanksi-sanksi yang akan dikenakan jika tidak mematuhi peraturan tersebut. Sanksi pajak perlu ditegaskan secara maksimal bukan hanya sebagai wacana saja agar wajib pajak patuh membayarkan pajaknya. Jika sanksi pajak ditegakkan secara benar maka para wajib pajak akan membayarkan pajaknya secara patuh agar tidak terkena sanksinya (Amelia, 2013). Negara membutuhkan sebuah ketegasan agar tidak dipermainkan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab. Dibutuhkan sanksi perpajakan yang tegas dan tidak pilih-pilih (tidak hanya tegas pada masyarakat awam tetapi semua kalangan). Sehingga pandangan wajib pajak terhadap sanksi pajak pun sesuai dengan tujuan diadakannya sanksi pajak itu sendiri.

Upaya lain untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Menurut Jatmiko (2006) Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang

dibutuhkan wajib pajak. Dan dalam hasil penelitiannya, pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak .

Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak merupakan pelayanan publik yang lebih diarahkan sebagai suatu cara pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Buruknya pelayanan publik tidak saja mengurangi kredibilitas pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan, tapi juga mengganggu aktivitas masyarakat baik sosial maupun ekonomi. Dalam pengurusan pembayaran pajak, misalnya, buruknya pelayanan mengakibatkan surutnya kemauan wajib pajak berurusan dengan kantor pajak seperti mendaftarkan diri untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), meminta pengembalian pajak (restitusi), mengajukan keberatan atas ketetapan pajak, meminta pengurangan PBB, menyampaikan Surat Pemberitahuan Masa (SPM) atau Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT Tahunan) dan sejenisnya. Keterpaksaan dan keharusanlah yang membuat masyarakat mendatangi kantor pemerintah untuk mengurus keperluannya. Hal inilah yang mungkin sedang terjadi saat ini, yang menyebabkan rendahnya kemauan wajib pajak memenuhi kewajibannya. Rendahnya kemauan memenuhi kewajiban perpajakan dirasakan oleh sebagian besar wajib pajak, termasuk oleh pemilik usaha mikro, kecil dan menengah, yang pada saat ini memiliki peranan penting dalam pertumbuhan ekonomi Indonesia, baik dalam sektor perpajakan maupun sektor lainnya.

Peranan usaha mikro, kecil, dan menengah terhadap perekonomian Indonesia belakangan jadi menarik dan ramai diperbincangkan mengingat jumlah lapangan kerja yang besar di sektor ini. Selain itu, tentu saja karena kontribusi yang besar terhadap produk domestik bruto.

Sebagaimana usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di banyak negara, UMKM Indonesia juga memainkan peranan signifikan bagi perekonomian nasional. Di Indonesia, jumlah UMKM mencapai 56 juta unit dan menyumbang sekitar 60 persen dari total GDP dan menampung 97 persen dari total tenaga kerja pada tahun 2012.

UMKM berperan dominan terhadap perekonomian nasional. Namun, apabila dikaitkan dengan pemenuhan kewajiban perpajakan, terlihat bahwa kepatuhan pajak UMKM masih belum memadai. Meski jumlah UMKM di atas 50 juta unit, jumlah pembayar pajak yang memiliki NPWP masih sekitar 20 juta. (sumber: [www.accounting.binus.ac.id](http://www.accounting.binus.ac.id))

**Tabel I.2**  
**PDB UMKM**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah UMKM</b>	<b>Jumlah PDB UMKM (Rp. Milyar)</b>	<b>Perkembangan (Rp. Milyar)</b>	<b>Perkembangan (%)</b>
2007	50.145.800	2.107.868,1	-	-
2008	51.409.612	2.613.226,1	505.357,9	23,97
2009	52.764.603	2.969.346,2	356.120,1	13,63
2010	53.823.732	3.411.574,7	442.228,5	14,89
2011	55.206.444	4.321.830,0	910.255,3	26,68
2012	56.534.592	4.869.568,1	547.738,2	12,67

Sumber: [www.depkop.go.id](http://www.depkop.go.id) (diakses Maret 2015)

Wajib pajak UMKM tidak dikecualikan juga memiliki kewajiban menghitung, menyeter, dan melaporkan kewajiban perpajakannya. Tetapi

dalam perkembangan usaha-usaha yang demikian dinamis barangkali jauh meninggalkan jangkauan pajak. Meskipun jaring pengaman bagi wajib pajak (berupa Nomor Pokok Wajib Pajak) agar melaksanakan kewajiban perpajakannya sudah dipasang, terutama bagi usaha-usaha kecil menengah tersebut, tetapi masih tetap ditemukan usaha-usaha kecil menengah yang lepas dari jeratan pajak (Widayati dan Nurlis, 2010).

Langkah pemerintah mendorong penerimaan pajak dan kepatuhan wajib pajak dari UMKM dengan menerapkan tarif Pajak Penghasilan (PPh) Final sebesar 1% sejak tahun lalu ternyata tidak mencatatkan hasil yang signifikan, ditandai dengan potensi penerimaan yang baru tergarap 7%. Pasalnya, berdasarkan data yang diterima Bisnis, sumbangan penerimaan pajak dari UMKM sejak Juli 2013 hingga Juni 2014 hanya sekitar Rp2 triliun, jauh dari potensinya sekitar Rp30 triliun, dengan asumsi kontribusi UMKM terhadap PDB sebesar Rp3.000 triliun. (Sumber: [www.finansial.bisnis.com](http://www.finansial.bisnis.com) diakses 19 Maret 2015)

Berdasarkan penjelasan diatas, melihat betapa pentingnya peran UMKM dalam perekonomian Indonesia, terkhusus dalam bidang perpajakan, dimana UMKM juga cukup berkontribusi besar dalam penerimaan negara maka perlu dilakukan kajian mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kemauan UMKM dalam memenuhi kewajiban perpajakan, guna meningkatkan kemauan wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan. Beberapa faktor-faktor seperti sanksi tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus memiliki kemungkinan mempengaruhi

kemauan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Faktor-faktor tersebut telah diteliti oleh beberapa peneliti terdahulu, dan terdapat persamaan dan perbedaan hasil penelitian.

Beberapa penelitian mengenai kewajiban perpajakan telah dilakukan oleh para peneliti, seperti penelitian yang dilakukan oleh Septian Fahmi Fahlusi dan Linda Agustina (2014), menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan terhadap sistem hukum dan pemerintahan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak UMKM di Kabupaten Kendal. Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Cindy Jotopurnomo dan Yenni Mangoting (2013) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Sawahan Surabaya. Penelitian yang dilakukan Daud Indrawan (2014) juga menunjukkan bahwa pelayanan fiskus membuat wajib pajak semakin sadar akan pentingnya membayar pajak sehingga kemauan wajib pajak membayar pajak meningkat.

Berdasarkan uraian inilah, maka dalam kesempatan ini penulis akan memberikan pembahasan atas permasalahan yang telah diuraikan di atas dengan judul **“Pengaruh Tingkat Kepercayaan pada Sistem Pemerintahan dan Hukum, Sanksi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kemauan UMKM Memenuhi Kewajiban Perpajakan”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan penjabaran latar belakang permasalahan diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Masyarakat masih kurang peduli dan sadar serta memiliki kemauan untuk membayar pajak. Contohnya, UMKM yang memiliki peranan penting dalam perekonomian Negara, potensi pajaknya belum termaksimalkan
2. Masyarakat tidak suka membayar pajak disebabkan masyarakat tidak pernah tahu wujud konkret imbalan dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak.
3. Kasus mafia pajak dan korupsi yang semakin marak terjadi di Indonesia, yang tidak hanya dilakukan oleh aparat negara tetapi juga wajib pajak itu sendiri.
4. Lemahnya penegakkan hukum oleh pemerintahan menyebabkan tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap hukum dan pemerintahan semakin menurun.
5. Kurangnya ketegasan sanksi perpajakan terhadap seluruh lapisan masyarakat yang mengakibatkan persepsi wajib pajak terhadap fungsi sanksi pajak semakin tidak sesuai.
6. Kurangnya pelayanan yang baik oleh fiskus kepada wajib pajak.

### **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah maka perlu dilakukan pembatasan masalah agar penelitian dapat terarah dan mendalam, yaitu difokuskan pada pengaruh tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap sistem pemerintahan dan hukum, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus (sebagai variabel independen) terhadap kemauan UMKM memenuhi kewajiban perpajakan (sebagai variabel

dependen). Dalam hal ini, yang menjadi fokus variabel pelayanan fiskus ialah pelayanan petugas pajak yang dirasakan langsung oleh wajib pajak. Selain itu, pada variabel sanksi perpajakan ialah persepsi wajib pajak terhadap fungsi sanksi pajak itu sendiri. Dikarenakan keterbatasan waktu dan biaya maka penelitian dibatasi hanya pada UMKM yang melakukan pelaporan pajak di KPP Pasar Rebo, yang akan dilakukan pada bulan Maret dan Juni tahun 2015. Dengan Indikator kemauan wajib pajak, yaitu menyiapkan dokumen yang diperlukan dalam membayar pajak, memiliki informasi mengenai cara dan tempat pembayaran pajak, mengetahui informasi mengenai batas waktu pembayaran pajak dan membuat alokasi dana. Selain itu, tambahan indikator lainnya, yaitu pelaksanaan sanksi-sanksi perpajakan secara adil, pemanfaatan pajak secara tepat, dan pelayanan yang baik oleh aparat pajak.

#### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan Permasalahan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh tingkat kepercayaan pada sistem pemerintahan dan hukum terhadap kemauan UMKM memenuhi kewajiban perpajakan?
2. Apakah terdapat pengaruh sanksi perpajakan terhadap kemauan UMKM memenuhi kewajiban perpajakan?
3. Apakah terdapat pengaruh pelayan fiskus terhadap kemauan UMKM memenuhi kewajiban perpajakan?

## **E. Kegunaan Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan referensi atau acuan bagi studi tentang faktor yang mempengaruhi kemauan memenuhi kewajiban perpajakan atau penelitian dengan objek yang sejenis.

### 2. Bagi masyarakat atau pembaca

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman yang baik terhadap perpajakan di Indonesia. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi atau cara bagaimana meningkatkan kemauan memenuhi kewajiban perpajakan

### 3. Bagi Penulis

Dengan penelitian ini dapat memberikan pengetahuan yang lebih banyak dan lebih luas mengenai hal-hal yang mempengaruhi kemauan untuk membayar pajak. Selain itu, dapat membandingkan antara yang di pelajari di perkuliahan dengan yang di temukan dalam praktik.