

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang- Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapatkan jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2018). Pajak merupakan tulang punggung penerimaan negara dan digunakan untuk membiayai pengeluaran negara. Pajak berasal dari iuran masyarakat dan dapat dipaksakan dengan tidak mendapat imbalansecaralangsung yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak (Awaloedin & Maulana, 2018). Penerimaan negara berasal dari dua jenis penerimaan, yaitu penerimaan dari pajak dan penerimaan bukan pajak yang disebut dengan penerimaan negara bukan pajak atau PNBP. Berdasarkan dua jenis sumber penerimaan negara tersebut, penerimaan dari pajak merupakan penerimaan negara yang terbesar. Penerimaan pajak merupakan penerimaan dalam negeri yang paling aman dan handal, karena bersifat fleksibel terhadap pendapatan negara, dan menjadi salah satu instrumen bagi pemerintah untuk mengatur perekonomian, yang mudah untuk dipengaruhi kondisinya daripada penerimaan negara hukum bukan pajak (PNBP).

Sumber penerimaan dari sektor pajak yang mendominasi membuat peran pajaksangat 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 untuk melaksanakan tanggung jawab negara dalam mengatasi masalah sosial, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran serta menjadi kontrak sosial antara warga negara dengan pemerintah. Salah satu sektor ekonomi yang memiliki potensipembayaran pajak paling besar adalah unit Usaha Mikro Kecil Dan Menengah atau UMKM.

Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) UU No. 20 Tahun 2008 Sofianti & Wahyudi (2022) UMKM adalah usaha atau perusahaan yang dimiliki oleh badan fisik atau perorangan yang memenuhi persyaratan atau kriteria yang diatur dalam undang-undang. Usaha kecil adalah usaha atau proses usaha yang aktif, produktif,

mandiri yang dilakukan oleh orang perseorangan atau badan hukum yang bukan merupakan perusahaan atau anak perusahaan yang secara langsung atau tidak langsung dimiliki atau dikuasai oleh usaha besar.

Jumlah kelompok Usaha Mikro, Kecil, Menengah (UMKM) di Indonesia cukup besar. Dilansir dari website kemenkeu.go.id, jumlah UMKM di Indonesia per Maret 2021 adalah sebanyak 64,2 juta dan berkontribusi terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) senilai Rp8.573,89 triliun.

Sedangkan Di Kota Depok, jumlah kelompok UMKM pun cukup besar dan jenis usahanya pun beragam. Berdasarkan website opendata.jabarprov.go.id, jumlah UMKM di Kota Depok pada tahun 2022 mencapai 2.272 UMKM yang terus meningkat dari 2018, berikut jumlah UMKM di Kota Depok:



**Gambar 1. 1**  
**Jumlah UMKM Kota Depok**  
Sumber: BPS dan Pemerintahan Depok (2023)



**Gambar 1. 2**  
**Pemasukan UMKM Depok**  
Sumber: BPS dan Pemerintahan Depok (2023)

Kelompok UMKM ini dapat menyerap hingga 97% dari total tenaga kerja yang ada di Indonesia (Limanseto, 2021). Karena jumlahnya yang besar dan dapat menyerap banyak tenaga kerja, keberadaan UMKM menjadi penting. Penetapan pajak penghasilan UMKM memiliki potensi untuk meningkatkan penerimaan negara.

Kepatuhan Wajib Pajak adalah pemenuhan kewajiban Wajib Pajak untuk membayar sehubungan dengan bantuan pembangunan negara, yang diharapkan bersifat sukarela dan memberikan pemberitahuan tahunan yang akurat dan lengkap. Dengan kata lain, Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi segala kewajiban perpajakannya seperti: mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP, melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP, menghitung pajak terutang, mengisi dengan benar SPT dan menyelenggarakan pembukuan. Serta melaksanakan seluruh hak perpajakannya seperti: mengajukan surat keberatan, menerima tanda bukti pemasukan SPT, mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT, mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak, meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak, mengajukan permohonan penghapusan pengurangan sanksi, member kuasa kepada orang untuk melaksanakan kewajiban pajaknya dan meminta bukti pemotongan atau pemungutan pajak (Awaloedin & Maulana, 2018).

Hal ini penting untuk memenuhi persyaratan wajib pajak mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem self-assessment yang menanamkan kepercayaan mutlak pada wajib pajak (Sofianti & Wahyudi, 2022). Kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan merupakan masalah umum yang tidak jarang dihadapi oleh pelaku UMKM. Banyak pelaku usaha yang tidak mengetahui bahwa dirinya telah termasuk dalam kriteria pengusaha tertentu dengan kurang dari Rp 4,8 milyar per tahun. Dengan adanya kondisi ini, kesadaran wajib pajak penting agar pelaku usaha dapat memanfaatkan fasilitas perpajakan yang di kemudian hari dapat mendukung kegiatan usaha mereka (Rahmawati & Huda, 2021).

Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain kompetensi petugas pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan pajak, dan kesadaran wajib pajak. Faktor pertama adalah kompetensi petugas pajak. Kompetensi adalah

merupakan salah satu persyaratan yang harus dimiliki manusia (Bahtiar et al., 2019). Kompetensi secara mutlak tidak dimiliki oleh seseorang dari lahir, namun kompetensi dapat dikembangkan melalui proses pendidikan formal, kursus maupun pelatihan-pelatihan yang sudah banyak diselenggarakan. Kompetensi tersebut adalah hal yang harus dimiliki oleh petugas pajak. Petugas pajak adalah orang yang melakukan pelayanan di bidang perpajakan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada Wajib Pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakannya (Bahtiar et al., 2019).

Di Indonesia, terdapat fenomena wajib pajak yang merasa kecewa dengan kompetensi petugas pajak. Seperti yang terjadi pada Kantor Pelayanan Pajak Ciawi, terdapat wajib pajak kecewa atas kinerja petugas pajak yang tidak fleksibel dan lambat. Menurutnya, ia merasa dirugikan karena kesalahan Petugas Pajak, seperti adanya pelayan yang belum menguasai terkait administrasi perpajakan. Namun upaya penyelesaian untuk penetapan kewajiban perpajakannya tidak dapat dilakukan. Wajib Pajak juga mengatakan rendahnya mutu kualitas pelayanan yang disebabkan oleh perilaku Petugas Pajak yang tidak baik seperti memiliki beda penafsiran atas peraturan perpajakan antara sesama Petugas Pajak (Bahtiar et al., 2019). Selain itu, masih terdapat petugas pajak yang tidak memahami informasi terkini seputar perpajakan yang membuat wajib pajak merasa tidak puas.

Zuana et al. (2020) meneliti mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Dan Kompetensi Petugas Pajak Terhadap Wajib Pajak Dengan Mediasi Kesadaran Wajib Pajak dengan Studi Kasus Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Kabupaten Semarang. Hasil penelitian menemukan bahwa Kompetensi Petugas Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor kedua adalah sanksi pajak. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati dan dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2018). Penerapan sanksi perpajakan digunakan untuk mencegah wajib pajak melanggar Undang-Undang Perpajakan, apabila terdapat wajib pajak yang tidak mematuhi kewajiban pajak maka dapat dikenakan sanksi pajak yang berupa sanksi administrasi maupun sanksi pidana. Dengan demikian, kepatuhan wajib pajak dilaksanakan baik sesuai dengan Peraturan Perpajakan dapat memotivasi

wajib pajak dalam membayar pajak dengan benar dan selanjutnya dapat meningkatkan penerimaan pajak (Indriati et al., 2022).

Penelitian pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak menemui hasil yang tidak konsisten. Indriati et al. (2022) meneliti mengenai Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan penelitian dilakukan di Kabupaten Klaten. Hasil penelitian menemukan bahwa Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajak.

Hasil penelitian berbeda ditemukan oleh Sofianti & Wahyudi (2022) yang meneliti mengenai Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM dengan studi Kasus UMKM di Kabupaten Demak. Hasil penelitian menemukan bahwa Sanksi Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Faktor ketiga adalah kualitas pelayanan pajak. Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi wajib pajak, sehingga kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pemakai serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan wajib pajak (Riadita & Saryadi, 2019).

Hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak masih mengalami inkonsistensi hasil. Puspanita et al. (2020) menemukan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga semakin baik kualitas pelayanan pajak maka semakin patuh wajib pajak. Hasil berbeda ditemukan oleh Ester et al. (2017) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Faktor keempat adalah kesadaran wajib pajak. Menurut (Awaloedin et al., 2021). Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus dan ikhlas. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan. Kepatuhan secara sukarela dari kewajiban perpajakan adalah tujuan dari *SelfAssessment System*.

Penelitian pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak menemui hasil yang tidak konsisten. Indriati et al. (2022) meneliti mengenai Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan penelitian dilakukan di Kabupaten Klaten. Hasil penelitian menemukan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajak.

Hasil berbeda ditemukan oleh Sofianti & Wahyudi (2022) yang meneliti mengenai Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM dengan studi Kasus UMKM di Kabupaten Demak. Hasil penelitian menemukan bahwa Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Rangkuman Research gap tentang Pengaruh Kompetensi Petugas Pajak, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak pada tabel 1.1.

**Tabel 1. 1**  
**Research Gap**

Research Gap	Peneliti	Hasil Penelitian
Kompetensi Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Pajak	(Irawan & Sadjiarto, 2013), (Zuana et al., 2020)	Berpengaruh Positif Signifikan
	(Bahtiar et al., 2019)	Tidak Berpengaruh Signifikan
Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Pajak	(Indriati et al., 2022) (Siamena et al., 2017)	Berpengaruh Positif Signifikan
	(Sofianti & Wahyudi, 2022)	Tidak Berpengaruh Signifikan
Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Pajak	(Puspanita et al., 2020) (Riadita & Saryadi, 2019)	Berpengaruh Positif Signifikan
	(Ester et al., 2017)	Tidak Berpengaruh Signifikan
Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pajak	(Indriati et al., 2022) (Awaloedin et al., 2021)	Berpengaruh Positif Signifikan
	(Sofianti & Wahyudi, 2022)	Tidak Berpengaruh Signifikan

Sumber data: Data Diolah (2023)

Penelitian ini dilakukan di kota Depok. Hal ini karena pertimbangan potensi Jumlah kelompok Usaha Mikro, Kecil, Menengah (UMKM) di Indonesia cukup besar. Berdasarkan dari website kemenkeu.go.id, jumlah UMKM di Indonesia per Maret 2021 adalah sebanyak 64,2 juta dan berkontribusi terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) senilai Rp8.573,89 triliun. Sedangkan di Kota

Depok, jumlah kelompok UMKM pun cukup besar dan jenis usahanya pun beragam. Berdasarkan website [opendata.jabarprov.go.id](http://opendata.jabarprov.go.id), jumlah UMKM di Kota Depok pada tahun 2021 mencapai 2.272 UMKM. Oleh karena itu, melihat banyaknya jumlah UMKM di Kota Depok peneliti merasa perlu untuk mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM di wilayah tersebut.

Berdasarkan latar belakang, fenomena, dan *research gap* yang telah dijabarkan peneliti tertarik untuk meneliti mengenai **“Pengaruh Kompetensi Petugas Pajak , Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak UMKM Kota Depok”**.

## **B. Perumusan Masalah**

1. Apakah kompetensi petugas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib Pajak UMKM Kota Depok?
2. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKMKota Depok?
3. Apakah Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajibpajak UMKM Kota Depok?
4. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM Kota Depok?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui Pengaruh kompetensi petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajakUMKM Kota Depok.
- b. Untuk mengetahui Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM Kota Depok.
- c. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajakUMKM Kota Depok.
- d. Untuk mengetahui Pengaruh kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM KotaDepok.

## **2. Kegunaan Penelitian**

### **a. Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengembangan tentang teori terkait Kompetensi Petugas Pajak, Sanksi Pajak, Kesadaran Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

### **b. Praktis**

#### **a. Bagi Wajib Pajak:**

1. Peningkatan Kepatuhan: Wajib pajak dapat menggunakan hasil penelitian ini untuk meningkatkan tingkat kepatuhan mereka dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi. Mereka dapat mengambil tindakan yang lebih bijaksana dalam mengelola kewajiban perpajakan mereka.
2. Manfaat Lebih Banyak dari Pelayanan Pajak: Dengan memahami bagaimana kualitas pelayanan pajak berkontribusi pada kepatuhan, wajib pajak dapat memanfaatkan layanan yang disediakan oleh DJP dengan lebih baik untuk memahami peraturan, prosedur, dan manfaat perpajakan.

#### **b. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP):**

1. Penyempurnaan Sistem dan Layanan: DJP dapat menggunakannya sebagai dasar untuk meningkatkan sistem pelaporan, layanan, dan pendidikan yang mereka tawarkan kepada wajib pajak. Hal ini dapat membantu dalam menciptakan pengalaman yang lebih positif dan membantu wajib pajak mematuhi kewajiban perpajakan dengan lebih baik.
2. Penegakan Lebih Efektif: Dengan pemahaman lebih dalam tentang pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan, DJP dapat mengarahkan upaya penegakan hukum mereka dengan lebih efektif, mengurangi risiko pelanggaran perpajakan, dan meningkatkan penerimaan pajak.