



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Saat ini negara Indonesia memerlukan dana untuk pembangunan nasional guna mendukung perekonomiannya. Untuk melaksanakan pembangunan tersebut dibutuhkan dana yang relatif besar. Dana yang diperlukan tersebut semakin meningkat seiring dengan peningkatan kebutuhan pembangunan itu sendiri. Salah satu sumber pembiayaan pembangunan adalah pajak. Pajak merupakan wujud dari peran serta masyarakat dalam mendukung pembangunan maupun perekonomian di Indonesia. Menurut Soemitro dalam Sutanto (2013), Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang dipergunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Pajak merupakan sumber pendapatan negara yang mempunyai dua fungsi (Mardiasmo, 2011), yaitu:

1. Fungsi anggaran (*budgetair*) sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.
2. Fungsi pengatur (*regulerend*) sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

Jenis-jenis pajak penerimaan negara yang sampai saat ini masih berlaku (Mardiasmo, 2011) adalah:

1. Pajak Penghasilan (PPh),
2. Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (PPN dan PPn BM),
3. Bea Materai,
4. Pajak Bumi dan Bangunan (PPB).

Salah satu pajak penerimaan dalam negeri yang akan dibahas oleh peneliti adalah Pajak Penghasilan (PPh). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan yang telah beberapa kali diubah dan disempurnakan yaitu dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1991, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1994, Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2000, dan yang terakhir adalah Undang-Undang 36 Tahun 2008. PPh adalah pajak yang dikenakan terhadap Subjek Pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam satu tahun pajak.

Dengan perubahan Undang-Undang Pajak Penghasilan tersebut yang dilakukan dengan berpegang pada prinsip-prinsip perpajakan yang dianut secara universal, yaitu keadilan, kemudahan/efisiensi administrasi dan produktivitas penerimaan negara serta tetap mempertahankan sistem *Self Assessment* (Resmi, 2013). Sistem *self assessment* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak (WP) untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang seharusnya terutang berdasarkan peraturan perundang-perundangan perpajakan (Rustiyaningsih, 2011).

Agar *self assessment* berjalan secara efektif maka diperlukannya keterbukaan dan pelaksanaan penegakan hukum terutama terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi (Effendi dan Aris, 2014). Menurut Kepala Seksi Pelayanan KPP Pratama Kosambi, setiap tahun peningkatan Wajib Pajak Orang Pribadi relatif lebih rendah dibanding Wajib Pajak Badan.

**Tabel 1.1**  
**Daftar WPOP Non Karyawan di KPP Pratama Kosambi**  
**Tahun 2010-2013**

<b>Tahun</b>	<b>WPOP Terdaftar</b>	<b>WPOP Aktif (Menyampaikan SPT)</b>	<b>Tingkat Kepatuhan (%)</b>
2010	10.905	2.993	27,45%
2011	12.378	3.080	24,88%
2012	14.324	3.207	22,39%
2013	18.977	1.655	8,72%

**Sumber: KPP Pratama Kosambi**

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa telah terjadi penurunan kepatuhan Wajib Pajak selama empat tahun terakhir. Pada tahun 2009 tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 27,45%. Namun pada tahun-tahun berikutnya mengalami penurunan yang cukup signifikan, yaitu 24,88% di tahun 2009, 22,39% di tahun 2010, dan 8,72% di tahun 2013. Hal tersebut memberikan motivasi untuk dilakukan penelitian mengenai faktor-

faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kosambi.

Masalah kepatuhan Wajib Pajak adalah masalah penting di seluruh dunia, bagi negara maju maupun di negara berkembang karena jika Wajib Pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan, dan pelalaian pajak yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara berkurang (Kamaliah, 2012).

Kepatuhan sesuai Keputusan Menteri Keuangan (235/KMK.03/2003) Pasal 1 yaitu Wajib Pajak dikatakan patuh apabila:

1. Benar dalam perhitungan pajak terutang,
2. Benar dalam pengisian formulir,
3. Tepat waktu,
4. Melakukan kewajiban dengan sukarela sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku di Indonesia.

Penerimaan pajak suatu negara ditentukan oleh kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain, kesadaran Wajib Pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan dan kualitas pelayanan.

Untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, kesadaran mengenai perpajakan harus terus ditumbuhkan di dalam diri masyarakat. Pemerintah perlu melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai fungsi pajak untuk

kepentingan bersama terutama fungsi pajak untuk pembiayaan negara. Dengan memiliki kesadaran perpajakan yang baik maka akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Perubahan sistem pemungutan pajak dari *Official Assessment System* menjadi *Self Assessment* mengharuskan Wajib Pajak untuk mendaftar menghitung, menyetor, dan melaporkan kewajiban perpajakannya sendiri. Hal tersebut mengharuskan Wajib Pajak memiliki pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan dapat diukur dari pengetahuan dan pemahaman Wajib Pajak atas ketentuan perundang-undangan perpajakan, mengetahui hak dan kewajiban sebagai Wajib Pajak, mengetahui tentang sanksi perpajakan. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimiliki Wajib Pajak mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh persepsi atas efektifitas sistem perpajakan. Persepsi atas efektifitas sistem perpajakan dapat dinyatakan sebagai suatu proses tanggapan secara langsung dari suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) telah tercapai pada sistem perpajakan. Sistem perpajakan yang diterapkan sekarang telah modern, yaitu berbasis internet. Sistem perpajakan berbasis internet dapat memudahkan Wajib Pajak dalam mengakses tentang perpajakan atau memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa batas waktu dan tempat. Beberapa bentuk dari sistem perpajakan di Indonesia, yaitu e-Registration untuk pendaftaran NPWP, e-Banking untuk pembayaran

pajak, e-SPT untuk pelaporan pajak, dan e-Filing untuk pelaporan SPT. Sistem perpajakan yang telah diterapkan diharapkan dapat berjalan efektif, sehingga dapat berdampak baik terhadap persepsi atas efektifitas sistem perpajakan guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak juga dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan fasilitas yang diberikan kepada seseorang. Dalam hal ini, pelayanan yang dilakukan oleh petugas pajak (fiskus) kepada Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak. Wajib Pajak yang tidak patuh terkadang disebabkan oleh kurangnya informasi tentang pengetahuan dan pemahaman perpajakan sehingga Wajib Pajak mengalami kesulitan untuk mengikuti prosedur dan peraturan perpajakan yang ditetapkan. Pelayanan fiskus kemudian diberikan dan diwujudkan ketika Wajib Pajak tidak mengerti mengenai peraturan perpajakan, sehingga petugas pajak dapat melakukan penyuluhan yang menjadikan Wajib Pajak mengerti dan paham akan hak dan kewajiban sebagai Wajib Pajak. Kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan rasa nyaman Wajib Pajak dengan pelayanan yang diberikan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak terhadap kewajibannya perpajakannya.

Dalam penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Utami, Andi, Soerono (2012) menyimpulkan bahwa adanya pengaruh kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan, adanya pengaruh pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan, tidak adanya pengaruh yang signifikan pada persepsi atas efektifitas sistem perpajakan terhadap

kepatuhan, dan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan dan menghasilkan korelasi yang kuat antar variabel independen, yaitu kesadaran Wajib Pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap variabel dependen, yaitu kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Utami, Andi, Soerono (2012). Adapun perbedaan-perbedaan dalam penelitian yang dilakukan sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kosambi khususnya di kelurahan Kuta Bumi, Tangerang. Sedangkan objek penelitian sebelumnya dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang.
2. Subjek penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha. Sedangkan, subjek penelitian sebelumnya adalah Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Tahun penelitian ini adalah tahun 2014, sedangkan tahun penelitian sebelumnya adalah tahun 2012.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian yang berjudul : **“Pengaruh Faktor-Faktor Internal dan Eksternal Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Di KPP Pratama Kosambi) ”**.



## 1.2 Batasan Masalah

Batasan-batasan masalah yang digunakan supaya penelitian ini lebih terarah dan fokus. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan batasan berupa:

1. Objek penelitian bertempat di KPP Pratama Kosambi, jalan Perintis Kemerdekaan II Cikokol Tangerang.
2. Subjek penelitian ialah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kosambi.
3. Responden penelitian ialah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha.
4. Periode penelitian tahun 2014.

## 1.3 Rumusan Masalah

Kepatuhan merupakan salah satu hal penting dalam pajak, karena berpengaruh pada penerimaan pajak. Berdasarkan kajian tersebut maka peneliti menentukan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak, maka perumusan masalah dapat dinyatakan dalam pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
2. Apakah pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
3. Apakah persepsi efektifitas atas sistem perpajakan mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?

4. Apakah kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
5. Apakah kesadaran Wajib Pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, persepsi efektifitas atas sistem perpajakan, serta kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Perumusan Masalah yang telah diurai diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh persepsi efektifitas atas sistem perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
4. Memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
5. Memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, persepsi efektifitas atas sistem perpajakan, serta kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak terkait didalamnya. Ada pun manfaat penelitian:

### 1. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kosambi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kosambi dalam hal-hal yang menyangkut pengetahuan dan kesadaran pajak sebagai upaya untuk meningkatkan kepatuhan pajak.

### 2. Manfaat Akademik

Sebagai bahan referensi lebih lanjut dalam hal yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak. Selain itu juga menambah wawasan dan pengetahuan mengenai hal tersebut, serta diperolehnya manfaat dari pengalaman penelitian, serta menambah pengetahuan dalam bidang perpajakan.

### 3. Wajib Pajak

Diharapkan dengan penelitian ini dapat memberikan masukan bagi wajib pajak untuk lebih menambah pengetahuan dan pentingnya kesadaran mengenai kepatuhan wajib pajak.

### 4. Bagi peneliti selanjutnya

Dapat menambah bahan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak

## 1.6 Sistematika Penulisan

Keseluruhan penulisan penelitian dalam skripsi ini penulis uraikan dalam lima bab yang bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas sehingga mudah untuk dimengerti. Secara garis besar, kelima bab tersebut diuraikan sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

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

### BAB II TINJAUAN LITERATUR

Menjelaskan tentang landasan teori penelitian, pembahasan penelitian sebelumnya yang sejenis, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

### BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang gambaran objek penelitian, metode penelitian, variable penelitian, teknik pengambilan sample, teknik pengumpulan data, dan metode analisis.

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan tentang deskripsi objek penelitian, analisis data, dan pembahasan dari hasil analisis dan pembahasan.

### BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Berisi simpulan dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian.

