

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                       |     |
|---------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner.....             | 84  |
| Lampiran 2 Hasil Kuesioner .....      | 89  |
| Lampiran 3 Hasil Output SPSS.....     | 102 |
| Lampiran 4 Surat Ijin Penelitian..... | 115 |



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Indonesia merupakan Negara berkembang yang mempunyai berbagai kekayaan sumber daya yang berlimpah dan memiliki potensi yang baik untuk menjadikannya sebagai Negara maju. Tetapi saat ini Indonesia belum mampu memaksimalkan sumber daya dan potensi yang ada untuk kemakmuran penduduk Indonesia. Banyak aspek yang membuat Indonesia semakin terpuruk jika dibandingkan dengan Negara lainnya , aspek yang utama adalah ekonomi.

Kita tahu bahwa pendapatan Indonesia berasal dari dua sektor, yaitu sektor internal dan sektor eksternal. Pendapatan dari sektor internal berasal dari pajak, sedangkan pendapatan dari sektor eksternal berasal dari pinjaman luar negeri. Bank Indonesia ( BI) melaporkan, utang luar negeri ( ULN) Indonesia per akhir kuartal I 2017 mencapai 326,3 miliar dollar AS. Angka ini naik 2,9 persen secara tahunan dibandingkan pada kuartal sebelumnya yang mencapai 2 persen. Dengan jumlah pinjaman luar negeri yang begitu besar, diharapkan pajak menjadi sumber dana yang dapat menangani masalah ekonomi tersebut. Pajak merupakan sumber penerimaan terbesar di Indonesia dan menjadi andalan penerimaan Negara sampai saat ini.

Tabel 1.1

Penerimaan Dalam Negeri Tahun 2014-2017 (miliar rupiah)

| Sumber Penerimaan                 | Tahun            |                  |                  |                  |
|-----------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
|                                   | 2014             | 2015             | 2016             | 2017             |
| <b>I. Penerimaan Dalam Negeri</b> | <b>1,545,456</b> | <b>1,496,047</b> | <b>1,784,250</b> | <b>1,736,257</b> |
| <b>Penerimaan Perpajakan</b>      | <b>1,146,866</b> | <b>1,240,419</b> | <b>1,539,166</b> | <b>1,495,894</b> |
| Pajak Dalam Negeri                | 1,103,218        | 1,205,479        | 1,503,295        | 1,461,819        |
| Pajak Penghasilan                 | 546,181          | 602,308          | 855,843          | 784,727          |
| Pajak Pertambahan Nilai           | 409,182          | 423,711          | 474,235          | 493,889          |
| Pajak Bumi dan Bangunan           | 23,476           | 29,250           | 17,711           | 17,296           |
| Bea Perolehan Hak atas Tanah      | -                | -                | -                | -                |
| Cukai                             | 118,086          | 144,641          | 148,091          | 157,158          |
| Pajak Lainnya                     | 6,293            | 5,568            | 7,415            | 8,750            |
| Pajak Perdagangan Internasional   | 43,648           | 34,940           | 35,872           | 34,075           |
| Bea Masuk                         | 32,319           | 31,213           | 33,372           | 33,735           |
| Pajak Ekspor                      | 11,329           | 3,727            | 2,500            | 340              |
| <b>Penerimaan Bukan Pajak</b>     | <b>398,591</b>   | <b>255,628</b>   | <b>245,084</b>   | <b>240,363</b>   |
| Penerimaan Sumber Daya Alam       | 240,848          | 100,972          | 90,524           | 80,274           |
| Bagian laba BUMN                  | 40,314           | 37,644           | 34,164           | 38,000           |
| Penerimaan Bukan Pajak Lainnya    | 87,747           | 81,697           | 84,124           | 84,431           |
| Pendapatan Badan Layanan          | 29,681           | 35,315           | 36,271           | 37,658           |
| <b>II. Hibah</b>                  | <b>5,035</b>     | <b>11,973</b>    | <b>1,975</b>     | <b>1,373</b>     |
| <b>Jumlah</b>                     | <b>1,550,491</b> | <b>1,508,020</b> | <b>1,786,225</b> | <b>1,737,629</b> |

Sumber: Kementerian Keuangan, Data 2017 dikutip dari Publikasi Statistik Indonesia 2017([www.bps.go.id](http://www.bps.go.id)). Data Diolah.

Pada tabel 1 memuat informasi mengenai kenaikan penerimaan dalam negeri dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2016, walaupun ada sedikit penurunan pada tahun 2015 kemungkinan pada tahun 2017 akhir akan mengalami kenaikan. Terlihat pada tabel, bahwa penerimaan dari sektor pajak lebih besar jika dibandingkan dengan penerimaan yang bukan dari sektor pajak. Penerimaan pajak pada tahun 2015 mengalami penurunan sebesar 49,409 (dalam miliar rupiah) dari tahun 2014. Untuk tahun 2016 penerimaan pajak mengalami peningkatan sebesar 288,203 (dalam miliar rupiah) dari tahun 2015. Sementara pada tahun 2017 diharapkan dapat mengalami

peningkatan yang signifikan mengingat dari tabel data realisasi penerimaan di atas sampai dengan informasi ini diambil pada pertengahan quartal kedua tahun 2017 besarnya penerimaan sudah hampir sama dengan tahun sebelumnya. Dengan peningkatan penerimaan pajak dari tahun ke tahun diharapkan pajak mampu mengatasi permasalahan ekonomi yang dihadapi oleh Indonesia dalam bidang ekonomi khususnya untuk menyelesaikan pinjaman luar negeri.

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah (Waluyo, 2008). Pemungutan pajak di Indonesia didasarkan pada UUD 1945 Pasal 23A yang berisi bahwa pajak dan pungutan lain bersifat memaksa untuk keperluan Negara yang diatur oleh undang-undang. Selain itu, pemungutan pajak merupakan perwujudan dari pengabdian kewajiban warga Negara dalam pembiayaan Negara dan pembangunan nasional.

Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan menjelaskan bahwa wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Resmi:2009:h.21).

Sesuai ketentuan dalam undang-undang perpajakan, membayar pajak bukanlah hanya kewajiban, tetapi juga merupakan hak bagi setiap warga negara untuk ikut berpartisipasi dalam terhadap pembiayaan negara dan pembangunan.

Pajak merupakan sumber penerimaan dan pendapatan Negara yang paling besar. Saat ini sekitar 70% APBN Indonesia dibiayai dari penerimaan pajak. Hal tersebut

tertuang dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) dimana penerimaan pajak merupakan penerimaan dalam negeri yang terbesar. Terjadi karena pajak adalah sumber yang benar dalam memberikan kontribusi dana kepada negara yang merupakan cerminan dari kegotong-royong masyarakat dalam pembiayaan negara.

Pada kenyataannya, kepatuhan bukan merupakan tindakan yang mudah untuk direalisasikan oleh setiap wajib pajak. Kebanyakan dari masyarakat memiliki kecenderungan untuk dapat meloloskan diri dari kewajibannya membayar pajak dan melakukan tindakan melawan pajak.

Tabel 1.2

Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu Tahun 2012-2016

| No. | Tahun | Jumlah WPOP | WPOP Melakukan Kewajiban | %     |
|-----|-------|-------------|--------------------------|-------|
| 1   | 2012  | 44,936      | 16,317                   | 36.31 |
| 2   | 2013  | 48,232      | 16,877                   | 34.99 |
| 3   | 2014  | 52,431      | 17,182                   | 32.77 |
| 4   | 2015  | 56,693      | 21,380                   | 37.71 |
| 5   | 2016  | 61,392      | 20,268                   | 33.01 |

Sumber : KPP Pratama Kebon Jeruk Satu Tahun 2017

Dari table 1.2 di atas menunjukkan bahwa pelaksanaan pemenuhan kewajiban perpajakan dalam hal penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu masih tergolong rendah. Tingkat kepatuhan yang tergolong masih rendah ditunjukkan dengan persentase tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kebon Jeruk Satu dari tahun 2012 sampai dengan tahun 2016 yang mengalami penurunan. Pada tahun 2013 persentase tingkat kepatuhan menunjukkan angka 34.99%.

Besarnya persentase tersebut menurun dari tahun sebelumnya yang tercatat sebesar 36.31% pada tahun 2012. Selanjutnya pada tahun 2014 persentase kepatuhan menunjukkan angka 32.77% yang mengalami penurunan sebesar 2,22% dari tahun 2013. Meskipun pada tahun 2015 mengalami kenaikan menjadi 37.71% namun persentase tingkat kepatuhan mengalami penurunan pada tahun 2016 menjadi 33.01%.

Hingga tahun 2015, Wajib Pajak (WP) yang terdaftar dalam sistem administrasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mencapai 30.044.103 WP, yang terdiri atas 2.472.632 WP Badan, 5.239.385 WP Orang Pribadi (OP) Non Karyawan, dan 22.332.086 WPOP Karyawan. Hal ini cukup memprihatinkan mengingat menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), hingga tahun 2013, jumlah penduduk Indonesia yang bekerja mencapai 93,72 juta orang. Artinya baru sekitar 29,4% dari total jumlah Orang Pribadi Pekerja dan berpenghasilan di Indonesia yang mendaftarkan diri atau terdaftar sebagai WP.

Menyikapi fenomena ini, berbagai langkah-langkah strategis telah dilakukan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk mengamankan rencana penerimaan perpajakan. Sesuai dengan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak NOMOR SE – 06/PJ/2017 tentang strategi peningkatan kepatuhan wajib pajak dan penetapan target rasio kepatuhan wajib pajak tahun 2017 WP Badan dan WP OP Non Karyawan, antara lain :

1. Melakukan koordinasi dan sosialisasi mengenai pemenuhan kewajiban perpajakan kepada asosiasi-asosiasi misalnya asosiasi pengusaha sektor jasa konstruksi, pedagang eceran, dan sebagainya.

2. Mengirimkan himbauan kepada WP TLTD (Tidak Laporkan Terdapat Data) Tahun Pajak 2012 sampai dengan 2015.
3. Secara khusus melakukan pengawasan kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh atas WP yang mengajukan permohonan Pengampunan Pajak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pengampunan Pajak.

Tujuan dari dilakukannya langkah-langkah strategis tersebut adalah peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap DJP yang antara lain pencapaian target penerimaan pajak. Untuk mendukung terwujudnya tujuan tersebut diperlukan dua pendukung kerja yaitu pelayanan dan penegakan hukum yang terus dikembangkan dan ditingkatkan. Salah satu upaya dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak.

Tidak semua wajib pajak memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik mengenai perpajakan. Di Indonesia, pengetahuan dan pemahaman wajib pajak masih cukup rendah. Pemahaman wajib pajak yang masih cukup rendah dapat dilihat dari masih ada wajib pajak yang belum memahami Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, dan masih ada wajib pajak yang melakukan kesalahan dalam pengisian SPT tahunan. Padahal Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sudah menyediakan buku petunjuk dan tempat pelayanan terpadu yang selalu sedia setiap saat melayani wajib pajak dengan segala kepentingan dan permasalahannya.

Kurang responsifnya institusi pelaksana pelayanan pajak akan berdampak pada berkurangnya kepatuhan masyarakat terhadap institusi pelayanan pajak. Pelayan pajak masih dinilai kurang tanggap dalam menghadapi pertanyaan atau keluhan dari wajib pajak sehingga wajib pajak merasa bingung dan cenderung enggan menyelesaikan tanggungan pajaknya.

Sapriadi (2013) berpendapat bahwa, kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Para wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajaknya. Oleh karena itu, aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan mereka dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan menempatkan masyarakat wajib pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya, layaknya pelanggan dalam organisasi bisnis.

Penelitian yang dilakukan Syahril (2013) mengenai pengaruh pemahaman wajib pajak dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak, didapatkan hasil bahwa pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sedangkan penelitian yang dilakukan Pranadata (2014) didapatkan hasil bahwa peran pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan penelitian yang dilakukan Zulaikha (2013) didapatkan hasil bahwa peran kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.



Sanksi yang dikenakan untuk setiap wajib pajak yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yaitu sanksi administrasi, sanksi pidana, atau keduanya. Sanksi administrasi yang dikenakan pada pelanggar pajak berupa bunga, denda, atau kenaikan. Sanksi berupa bunga sebesar 2% per bulan, sanksi denda administrasi mulai dari Surat Tagihan Pajak (STP) ditambah Rp50.000,00 sampai dengan Rp100.000,00 serta Surat Setoran Pajak (SSP) ditambah 200%, dan sanksi berupa kenaikan 50% dan 100%. Untuk sanksi pidana dapat berupa denda pidana, pidana kurungan, serta pidana penjara. Berbagai macam sanksi pajak yang dikenakan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan dianggap memberatkan bagi wajib pajak sehingga banyak wajib pajak yang kemudian enggan untuk memenuhi kewajiban pajaknya.

Setiap jenis pelanggaran pajak mulai dari yang tingkatannya paling kecil sampai yang paling berat sudah tersedia ancaman sanksinya. Hal ini semakin tercermin pasca amandemen undang-undang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (UU Nomor 28 Tahun 2007) yang berhasil menggulirkan ketentuan-ketentuan baru menyangkut sanksi seputar pelanggaran kewajiban wajib pajak dan fiskus. Peraturan itu dibuat untuk meminimalisir tindakan pelanggaran hukum yang dilakukan baik oleh wajib pajak maupun fiskus. Penegakkan hukum secara adil oleh aparat pajak diperlukan bagi wajib pajak yang lalai dalam membayar pajak sehingga diharapkan mampu mendorong motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Oleh karena itu, ketegasan sanksi perpajakan sangat diperlukan agar kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dapat meningkat. Hasil penelitian Arum (2012), Jotopurnomo (2013), Fuadi (2013),

Ngadiman dan Huslin (2015), Septarini (2015), dan Susmita (2016) menunjukkan bahwa ketegasan saksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat menjadi motivasi untuk dilakukannya penelitian mengenai faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam bentuk skripsi dengan judul **“PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI”**

## **B. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian di atas, maka dapat diketahui identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Apakah pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

## C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan masalah yang telah di rumuskan di atas, maka tujuan penelitian yang ingin di capai adalah untuk mengasumsi :

- a. Pengaruh manfaat pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
- b. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
- c. Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

### 2. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, adapun manfaat penelitian yang di peroleh adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan terutama masalah kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, serta sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.

- b. Manfaat Praktis

1. Bagi Instansi / Kantor Pajak

Diharapkan dapat memberikan informasi, referensi, dan masukan dalam menyusun atau menentukan kebijakan mengenai perpajakan terutama dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan

perpajakan, serta sanksi pajak sehingga penerimaan pajak PPh Orang Pribadi akan efektif dan efisien dalam memenuhi target penerimaan Negara.

## 2. Manfaat Bagi Wajib Pajak

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai cerminan bagi wajib pajak untuk menjadi wajib pajak yang patuh terhadap ketentuan perpajakan di Indonesia.

## 3. Manfaat Bagi Pembaca

Diharapkan dapat menambah wawasan mengenai aspek-aspek perpajakan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang mempunyai keinginan untuk melakukan pengamatan secara mendalam, khususnya pada permasalahan serupa.

## 4. Manfaat Bagi Peneliti

Menambah dan mengembangkan wawasan peneliti, khususnya dalam hal kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan dengan cara membandingkan teori yang diperoleh dengan kenyataan atau kondisi yang sebenarnya terjadi di lapangan.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

#### A. Kajian Pustaka

##### 1. Teori Keagenan (*Agency Theory*)

Dalam hubungan keagenan (*Agency Relationship*) terdapat suatu kontrak dimana satu orang atau lebih (*Principal*) memerintah orang lain (*Agent*) untuk melakukan suatu jasa atas nama *principal* serta memberikan wewenang kepada agent untuk membuat keputusan yang terbaik bagi *principal* (Jensen and Meckling, 1976 dalam Saleh, 2004). *Agency theory* memiliki asumsi bahwa masing-masing individu semata-mata termotivasi oleh kepentingan diri sendiri sehingga menimbulkan konflik kepentingan antara *principal* dan *agent* (Halim, Meiden, dan Tobing, 2005).

Dalam penelitian ini yang dimaksudkan dengan prinsipal adalah pemerintah/Negara yang mempunyai hak untuk menarik pajak pada warganegara. Agen yang dimaksud dalam penelitian ini adalah para pemungut pajak yang turun langsung ke lapangan menghadapi para Wajib Pajak mereka adalah orang-orang yang seharusnya mengusahakan agar tujuan pemerintah pusat/Negara dapat tercapai yaitu mengoptimalkan pemungutan pajak. Dalam proses selanjutnya jika kedua belah pihak mempunyai visi yang sama yaitu mengoptimalkan pajak, maka diharapkan agen akan bertindak sesuai dengan kepentingan principal.

## 2. Teori Perilaku Yang Direncanakan (*Theory of Planned Behavior*)

Teori yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu *Theory of Planned Behavior*, dijelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor (Icek Ajzen, 1988-1991 dalam Mustikasari, 2007), yaitu :

### a. *Behavioral Beliefs*

*Behavioral beliefs* merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku atas hasil tersebut.

### b. *Normative Beliefs*

*Normative beliefs* yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.

### c. *Control Beliefs*

*Control beliefs* merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*).

(2007 dalam Arum, 2012 : 28). Dikaitkan dengan penelitian ini, *Theory of Planned Behavior* relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Kemudian yang bersangkutan akan memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya. Hal tersebut berkaitan