

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pajak merupakan tumpuan sumber penerimaan negara Indonesia. Hal ini terlihat dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang menunjukkan bahwa sektor perpajakan memberikan kontribusi terbesar bagi penerimaan negara. Ini memberikan tugas kepada Direktorat Jenderal Pajak untuk senantiasa melakukan usaha guna meningkatkan jumlah penerimaan pajak. Besarnya jumlah penerimaan pajak tidak terlepas dari peran serta wajib pajak dalam pelaksanaan sistem pemungutan pajak.

Penggunaan *Self Assessment System* dalam sistem pemungutan pajak di Indonesia memberi kepercayaan kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban maupun hak perpajakannya, diantaranya adalah dalam menghitung, membayar, dan melaporkan kewajiban pajaknya melalui Surat Pemberitahuan (SPT). Dimana SPT merupakan surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan atau pembayaran pajak, objek pajak, dan bukan objek pajak menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Hal tersebut menyebabkan kebenaran pembayaran pajak tergantung pada kejujuran dan kepatuhan wajib pajak itu sendiri dalam melaporkan kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan Wajib Pajak yang dimaksud terkait dengan bagaimana melaporkan semua informasi yang diperlukan tepat pada waktunya, mengisi secara benar jumlah pajak terutang, dan membayar pajak pada waktunya.

Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu penyebab belum

optimalnya penerimaan pajak di Indonesia. Menteri Keuangan Agus Martowardojo mengungkapkan tingkat kepatuhan masyarakat Indonesia sebagai wajib pajak masih rendah. Fakta itu menurutnya bisa dilihat dari orang pribadi yang menyerahkan SPT hanya 8,5 juta wajib pajak dari 110 juta orang penduduk yang aktif bekerja. Dengan demikian rasio SPT terhadap kelompok pekerja aktif tersebut hanya 7,7 persen atau dengan kata lain tingkat kepatuhan wajib pajak masih belum memadai. Lebih lanjut, Orang Pribadi usaha yang menyerahkan SPT hanya 466 ribu Orang Pribadi usaha padahal jumlah Orang Pribadi usaha yang tercatat aktif sebanyak 12 juta lebih. Itu artinya kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi relatif rendah karena jumlahnya hanya 3,6 persen dari jumlah Orang Pribadi yang ada.

Merujuk pada Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No: SE-18/PJ/2011 tentang Target Rasio Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan pada Tahun 2011, menyatakan bahwa “dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebagai bagian dari upaya pengamanan penerimaan pajak diperlukan usaha untuk mengoptimalkan penerimaan Surat Pemberitahuan (SPT) yang disampaikan wajib pajak”. SPT tersebut terdiri dari SPT Tahunan PPh dan SPT Masa PPN.

Dalam rangka mengoptimalkan pelayanan kepada Wajib Pajak serta menjamin terlaksananya pelayanan perpajakan yang prima kepada masyarakat oleh setiap unit kerja DJP, khususnya pelayanan sehubungan dengan batas akhir penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi (SPT Tahunan PPh Orang Pribadi) Tahun Pajak 2014. Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan (KLIIP) dan Kantor Pelayanan

Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) di seluruh Indonesia tetap buka dan memperpanjang jam kerja.

Menurut penelitian yang dilakukan Jotopurnomo dan Mangoting (2013) mengatakan bahwa sikap wajib pajak terhadap pelayanan fiskus mempunyai pengaruh positif. Dari uraian diatas dapat dikatakan bahwa sikap wajib pajak dalam memandang mutu pelayanan petugas pajak diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Meningkatnya pengetahuan perpajakan akan membuat semakin meningkat pula tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Menurut Siregar dkk., (2009) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Model Theory of Planned Behavior yang digunakan dalam penelitian Mustikasari (2007), memberikan penjelasan yang signifikan, bahwa perilaku tidak patuh 4 (noncompliance) wajib pajak sangat dipengaruhi oleh variabel sikap, norma subyektif dan control keperilakuan yang dipersepsikan. Sementara itu, penelitian Hidayat (2010) menghasilkan kesimpulan bahwa pengaruh sikap, norma subyektif, dan perceived behavioral control terhadap niat untuk tidak patuh pajak tidak signifikan, sedangkan niat mempengaruhi perilaku ketidakpatuhan pajak secara signifikan.

Wajib Pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya apabila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Nugroho,2006). Penelitian oleh Yadnyana (2009) juga menyimpulkan hal yang serupa yaitu sikap Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakan yang berupa sanksi pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Karsimiati

(2009) meneliti tentang pengaruh pelayanan fiskus, sanksi denda dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sikap Wajib Pajak terhadap sanksi denda berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Dalam uraian di atas peneliti tertarik untuk membuat penelitian yang di replikasi dari penelitian dari Utami (2012) yaitu “Pengaruh Faktor-Faktor Eksternal Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang” jadi penulis tertarik untuk mengangkat judul yaitu **“Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Eksternal dan Internal Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Yogyakarta”**. Perbedaan dari penelitian sebelumnya yaitu peneliti menambahkan variabel faktor-faktor internal seperti sikap, norma subjektif, kontrol keprilakuan, niat, pengetahuan/ pemahaman serta menambahkan kontribusi perubahan tahun penelitian menjadi tahun 2015.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat ditarik permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah sikap, kontrol keprilakuan, niat wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman, kualitas pelayanan dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak ?
2. Apakah norma subjektif berpengaruh negative terhadap kepatuhan wajib

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk memberikan bukti empiris:

1. Untuk mendapatkan bukti empiris pengaruh positif dari sikap, kontrol berperilaku, niat wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP PRATAMA Yogyakarta.
2. Untuk mendapatkan bukti empiris pengaruh negatif norma subyektif terhadap niat wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP PRATAMA Yogyakarta.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Bagi praktis :**

Kepada Wajib Pajak yaitu untuk terus meningkatkan kedisiplinan dan kepatuhan serta terus mendukung pemerintah untuk meningkatkan penerimaan Negara sektor perpajakan melalui partisipasi aktif membayar pajak dan meningkatkan pengetahuan dibidang perpajakan terutama pengetahuan mengenai cara pengisian SPT dengan mengikuti kelas pajak yang secara rutin diadakan di KPP Pratama Yogyakarta.

Untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan karena kualitas layanan dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak walaupun pengaruh yang diberikan tidak signifikan atau sangat kecil seperti harus lebih peduli dengan permasalahan wajib pajak dan harus mampu melayani setiap permasalahan yang dialami oleh wajib pajak

## **2. Bagi Teoritis :**

Untuk dunia akademik yaitu menambah literatur penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak dan bermanfaat untuk tambahan referensi untuk