

**KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK
PENGHASILAN PASAL 21 DI KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA SURABAYA KREMBANGAN**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan sebagai persyaratan memperoleh
gelar sarjana pada FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur**



OLEH :

LUSIANA DEWI
NPM. 0741010026

**YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
SURABAYA
2011**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Adapun judul dari penyusunan skripsi ini adalah **“KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK PENGHASILAN PASAL 21 DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SURABAYA KREMBANGAN”**.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan pengarahan dari Bapak Drs. Hartono Hidayat, Msi selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktunya dengan sabar dalam memberikan bimbingan hingga terselesainya skripsi ini.

Dalam kesempatan ini tidak lupa juga penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dra. Ec. Hj. Suparwati, MSi selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Bapak Dr. Lukman Arif, MSi selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dra. Diana Hertati, MSi selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Seluruh Staf Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan banyak pengetahuan selama masa perkuliahan berlangsung.
6. Pimpinan dan seluruh Staf Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krebangan atas bantuannya selama penelitian berlangsung.
7. Yang tercinta kedua Orang Tua penulis, yang membesarkan, mendidik dan memberikan kekuatan mental dengan penuh kasih sayang yang telah banyak membantu baik moral, materil dan spiritual.
8. Teman-Teman Seperjuangan Angkatan 2007 Program Studi Ilmu Administrasi Negara, yang telah menjadi rekan dan teman selama masa perkuliahan dan juga terima kasih atas persahabatannya dan kenangannya.
9. For “My Best Friends” is Bella, Gita, Resi, Syam, Tya, Ivan and all of my friends with other. They had been giving motivation, inspiration, support and voluptuously for me. They’ll be always “My Best Friends” forever.
10. Seluruh Responden, atas waktu untuk mengisi kuesioner. Penelitian ini tidak akan berhasil tanpa bantuan para Responden.

11. Seluruh pihak yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung kepada Penulis.

Semoga Allah SWT memberikan limpahan rahmatnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari dengan segala kerendahan hati bahwa penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai bahan acuan pada penulisan yang akan datang. Namun, penullis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi semua pihak yang berkepentingan.

Semoga skripsi ini dapat berguna sebagai tambahan pengetahuan.

Surabaya, 20 Juni 2011

Penulis,

Lusiana Dewi

2.4. Hipotesis	37
----------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	38
3.2. Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel	42
3.3. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	43
3.4. Teknik Analisis Data	44

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum dan Obyek Penelitian	46
4.1.1. Sejarah Berdirinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan	46
4.1.2. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan	48
4.1.3. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan	49
4.1.4. Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan	50
4.1.5. Karakteristik Jumlah Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan	53
4.1.6. Pelaksanaan Kegiatan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan	56
4.1.7. Sarana dan Prasarana Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan	57
4.2. Penyajian Data	58
4.3. Penyajian Data Tentang Variabel Penelitian	64
4.4. Analisis dan Pengujian Hipotesis	71
4.5. Pembahasan	72

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	75
5.2. Saran	75

DAFTAR PUSTAKA	77
-----------------------------	-----------

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii

ABSTRAKSI

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Landasan Teori	13
2.2.1. Pajak	13
2.2.1.1. Fungsi Pajak	15
2.2.1.2. Sistem Pemungutan Pajak	16
2.2.1.3. Pengelompokan Pajak	17
2.2.2. Kesadaran dan Kepatuhan Perpajakan	18
2.2.3. Manfaat Predikat Wajib Pajak Patuh	22
2.2.4. Pentingnya Kepatuhan Perpajakan	24
2.2.5. Wajib Pajak	29
2.2.6. Pajak Penghasilan Pasal 21	34
2.3. Kerangka Berfikir	35

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Penghasilan Pasal 21	4
Tabel 2	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar dan Yang Membayar Pajak Penghasilan Pasal 21	5
Tabel 3	Batas Waktu Pembayaran dan Pelaporan Surat Pemberitahuan PPH Pasal 21 Dan SPT Tahunan PPH Orang Pribadi	32
Tabel 4	Kepatuhan Wajib Pajak	42
Tabel 5	Tabel Penolong Frekuensi Yang Diobservasi dan Frekuensi Yang Diharapkan	43
Tabel 6	Karakteristik Jumlah Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 7	Karakteristik Jumlah Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan Berdasarkan Pangkat/Golongan	54
Tabel 8	Karakteristik Jumlah Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan Berdasarkan Pendidikan	55
Tabel 9	Sarana dan Prasarana Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan	57
Tabel 10	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 11	Karakteristik Responden Berdasarkan Agama	59
Tabel 12	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60
Tabel 13	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	61
Tabel 14	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	62
Tabel 15	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan	63
Tabel 16	Rekapitulasi Jawaban Responden Untuk Kuesioner No.1 Mengenai Mendaftarkan Diri	64

Tabel 17	Rekapitulasi Jawaban Responden Untuk Kuesioner No.2 Mengenai Mengisi SPT	65
Tabel 18	Rekapitulasi Jawaban Responden Untuk Kuesioner No.3 Mengenai Pengambilan SPT	66
Tabel 19	Rekapitulasi Jawaban Responden Untuk Kuesioner No.4 Mengenai Batas Waktu Penyampaian SPT	67
Tabel 20	Rekapitulasi Jawaban Responden Untuk Kuesioner No.5 Mengenai Penyampaian SPT	68
Tabel 21	Rekapitulasi Jawaban Responden Untuk Kuesioner No.6 Mengenai Pembetulan SPT Tahunan	69
Tabel 22	Rekapitulasi Jawaban Responden Untuk Kuesioner No.7 Mengenai Pembayaran Pajak Terutang	70
Tabel 23	Tabel Penolong Untuk Menghitung Chi Kuadrat dari 195 Responden Mengenai Penelitian Yang berjudul Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan Pasal 21 Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Berfikir	37
Gambar 2	Struktur Organisasi	49



ABSTRAKSI

LUSIANA DEWI, TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK PENGHASILAN PASAL 21 DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SURABAYA KREMBANGAN

Penelitian ini didasarkan pada fenomena yang terjadi yaitu adanya perkembangan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan yang membayar. Ditinjau dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa wajib pajak tidak patuh dalam membayar Pajak Penghasilan Pasal 21 padahal menurut media www.pajak.go.id kepatuhan wajib pajaknya cukup tinggi, yaitu 54,84%. Permasalahan penelitian ini adalah “Bagaimanakah kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Penghasilan Pasal 21 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Penghasilan Pasal 21 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan.

Metode penelitian ini deskriptif kuantitatif dengan mengoperasionalkan satu variabel yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan Pasal 21. Variabel penelitian ini adalah berskala nominal. Ada 7 (tujuh) point kepatuhan wajib pajak yaitu Mendaftarkan Diri, Mengisi Surat Pemberitahuan, Menyampaikan Surat Pemberitahuan, Batas waktu menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan, Penyampaian Surat Pemberitahuan, Pembetulan Surat Pemberitahuan, dan Pembayaran Pajak Terutang. Dalam penelitian ini yang dikategorikan adalah Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan Pasal 21 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan yang terbagi menjadi lima antara lain tidak patuh, kurang patuh, cukup patuh, patuh, dan sangat patuh.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Dari hasil perhitungan Chi Kuadrat dari 195 responden (wajib pajak) yang dikategorikan sebagai kepatuhan wajib pajak terbagi menjadi 5 (lima) kategori yaitu kategori tidak patuh 30 responden atau 15,4%, kurang patuh 58 responden atau 29,7%, cukup patuh 36 responden atau 18,5%, patuh 35 responden atau 17,9%, dan sangat patuh 36 responden atau 18,5%. Dan juga dari hipotesis dalam penelitian ini dan akan diuji kebenarannya, maka hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima. Dengan demikian terbukti bahwa ada perbedaan kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Penghasilan Pasal 21.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada umumnya, negara yang memiliki administrasi pemerintahan yang modern seperti Indonesia mengandalkan penerimaan perpajakan sebagai penopang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dimana penerimaan pajak ini merupakan penerimaan dalam negeri yang terbesar. Oleh negara, pajak digunakan untuk membiayai pembangunan seperti jalan, jembatan, dan fasilitas umum lainnya karena pemerintah Indonesia saat ini bertumpu pada pajak untuk membiayai pembangunan. Hasil pemanfaatan dari penerimaan perpajakan dapat dinikmati oleh semua rakyat Indonesia.

Dalam penyelenggaraan pembangunan diperlukan dukungan dana agar pembangunan berhasil sesuai dengan yang diharapkan. Untuk itu, upaya pemerintah untuk meningkatkan penerimaan dari sektor pajak sangatlah penting, karena dana yang dihimpun berasal dari masyarakat ataupun pemerintah. Dana tersebut dikumpulkan dari segenap potensi sumber daya alam yang dimiliki suatu negara, baik berupa hasil kekayaan alam maupun iuran dari masyarakat. Salah satu bentuk iuran dari masyarakat adalah pajak.

Langkah pemerintah untuk meningkatkan penerimaan dari sektor pajak dimulai dengan melakukan reformasi perpajakan. Hal ini dilakukan dengan adanya suatu perubahan dalam sistem perpajakan yaitu *sistem self assessment*, dimana wajib pajak diberi kewenangan untuk menghitung, memperhitungkan sendiri pajak yang terutang dan kemudian melunasinya serta melaporkannya ke Kantor Pelayanan Pajak sehingga kepatuhan wajib pajak sangatlah penting dalam menghitung dengan jujur pajak penghasilan terutang dan menyetor serta melaporkannya dengan tepat waktu.

Dengan di terapkannya sistem perpajakan tersebut di harapkan kepatuhan wajib pajak dapat meningkat sehingga pendapatan pajak negara dapat meningkat juga. Oleh karena itu agar pendapatan pajak meningkat wajib pajak harus patuh akan kewajibannya. Seperti yang dinyatakan oleh Summers et. Al dalam Nasucha (2004:8) bahwa dalam *sistem self assessment*, administrasi perpajakan adalah untuk mengawasi kepatuhan dan meyakinkan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam pendaftaran wajib pajak, penilaian, menjalankan prosedur pemungutan, dan pembayaran dengan tidak melakukan penghindaran dan penggelapan pajak.

Dengan adanya sistem perpajakan, administrasi pajak harus efisien dalam pelaksanaan peraturan perundang-undangan perpajakan, yaitu tidak menyulitkan pemerintah dalam melakukan pemungutan pajak maupun wajib pajak dalam melakukan kewajibannya.

Dalam menilai keberhasilan penerimaan pajak ada beberapa sasaran administrasi perpajakan seperti :

1. Meningkatkan kepatuhan kepada pembayar pajak
2. Melaksanakan ketentuan perpajakan untuk mendapatkan penerimaan pajak dan biaya.

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang berperan dalam menopang jalannya pembangunan. Dalam hal ini masyarakat mempunyai andil yang cukup besar dalam pengisian kas negara, sebab tanpa adanya peran serta dari masyarakat maka sektor pajak tidak dapat menjalankan fungsinya sebagai salah satu sumber dana pemerintah. Oleh karena itu, penerimaan pajak terus ditingkatkan termasuk Pajak Penghasilan Pasal 21, dimana Pajak Penghasilan Pasal 21 ini memberikan kontribusi dalam menyumbang penerimaan pajak. Dalam hal ini pemerintah dituntut untuk bekerja lebih keras supaya target yang telah ditetapkan dapat terealisasi dengan baik.

Hal ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini mengenai target dan realisasi penerimaan Pajak Penghasilan Pasal 21 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Target dan Realisasi Penerimaan PPH Pasal 21

No.	Tahun	Target	Realisasi	Prosentase (%)
1.	2007	139.393.320.000	184.442.952.399	132,32
2.	2008	166.671.364.633	62.986.124.092	37,79
3.	2009	29.190.635.617	35.985.084.725	123,28
4.	2010	37.993.162.218	40.200.944.536	105,81

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pada tahun 2008, penerimaan Pajak Penghasilan (PPH) Pasal 21 melebihi target sebesar Rp 166.671.364.633 atau 37,79% dan untuk tahun 2009 penerimaan Pajak Penghasilan (PPH) Pasal 21 belum mencapai target sebesar Rp 29.190.635.617 atau 123,28%.

Keterangan dari tabel diatas sebagai berikut :

Terjadi penurunan pembayaran Pajak Penghasilan Pasal 21 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan karena :

1. Wajib pajak besar yang mempunyai pembayaran Pajak Penghasilan Pasal 21 yang semula terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan telah dipindahkan ke Kantor Pelayanan Pajak Madya Surabaya.
2. Terjadi perubahan lapisan tarif Pajak Penghasilan Pasal 21 yang berlaku mulai tahun 2009.

3. Sejak 2009 penggunaan jasa penyedia tenaga kerja (outsourcing) di kalangan wajib pajak besar mulai marak sehingga penerimaan Pajak Penghasilan Pasal 21 masuk ke Kantor Pelayanan Pajak tempat perusahaan outsourcing terdaftar.

Tabel 1.2
Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar dan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Membayar Pajak Penghasilan Pasal 21

No.	Tahun	Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar	Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Membayar	Prosentase (%)
1.	2007	375	33	8,8
2.	2008	378	20	5,3
3.	2009	383	30	7,8
4.	2010	390	41	10,5

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan

Dari tabel diatas menyatakan bahwa adanya perkembangan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan yang membayar. Ditinjau dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa wajib pajak tidak patuh dalam membayar Pajak Penghasilan Pasal 21 padahal menurut media www.pajak.go.id kepatuhan wajib pajaknya cukup tinggi, yaitu 54,84%.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan merupakan instansi pemerintah yang mengurus penerimaan negara khususnya di bidang penerimaan pajak yang di bawah naungan Departemen Keuangan. Semenjak berdiri pada tahun 2002 penerimaan pajak yang di peroleh dari Pajak Penghasilan Pasal 21 mengalami peningkatan dari tahun ke tahun tetapi peningkatan ini belum sesuai dengan target yang akan dicapai. Mulai tahun 2007 sampai dengan 2010, jumlah penerimaan Pajak Penghasilan Pasal 21

melebihi target pada tahun 2008, selebihnya untuk tahun 2009 belum mencapai target yang ditetapkan.

Dalam perkembangan sektor pajak, sebagaimana diketahui bahwa penerimaan negara semakin tahun semakin tergantung dari penerimaan sektor pajak. Peran serta masyarakat dalam membiayai pembangunan dan penyelenggaraan roda pemerintahan sangat diperlukan. Salah satu peran tersebut adalah melakukan kewajiban membayar sebagai sumber penerimaan negara yang dominan. Namun, kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban pajaknya belum tinggi. Hal ini disebabkan oleh adanya wajib pajak yang kurang patuh terhadap kewajiban tahunan yaitu menghitung pajak atas dasar sistem self assessment yaitu wajib pajak melaporkan perhitungan nilai pajaknya lebih kecil dari pada yang sebenarnya dalam SPT pada akhir tahun pajak dan ada juga wajib pajak yang tidak melunasi utang pajaknya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan Pasal 21 (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan).**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

Bagaimanakah kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Penghasilan Pasal 21 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Penghasilan Pasal 21 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Bagi Mahasiswa

Untuk mengetahui kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Penghasilan Pasal 21 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan.

b. Bagi Instansi

Memberikan saran sebagai masukan bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan dari berbagai alternatif pertimbangan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Penghasilan Pasal 21.

c. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Untuk menambah literatur dan referensi di perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur.

