

Peningkatan kepatuhan pajak melalui peningkatan kualitas pelayanan pajak kepada wajib pajak

Azka Al Aa'zza

Program Studi Akuntansi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang;
e-mail: azkaalazza@gmail.com

Kata Kunci:

kepatuhan; wajib pajak;
peraturan; membayar;
menghitung

Keywords:

compliance; taxpayers;
regulations; paying;
calculating

ABSTRAK

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan yang tercermin dari kondisi Wajib Pajak memahami dan berusaha memahami seluruh ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, dan membayar pajak atas kewajibannya tepat waktu.

ABSTRACT

Taxpayer compliance is awareness in fulfilling tax obligations which is reflected in the condition of taxpayers understanding and trying to understand all provisions of tax laws and regulations, filling out tax forms completely and clearly, calculating the amount of tax owed correctly, and paying taxes on their obligations on time.

Pendahuluan

Pemenuhan kebutuhan pemerintahan serta pembangunan negara Indonesia, Pemerintah membutuhkan keuangan yang cukup besar. Keuangan yang dibutuhkan merupakan sumber pendapatan yang berasal dari seluruh potensi mengenai sumber daya yang dimiliki oleh negara Indonesia, baik bersumber dari hasil alam maupun berasal dari iuran masyarakat. Adapun salah satu bentuk dari iuran Masyarakat yakni pengenaan pajak. Dengan adanya iuran masyarakat berupa pembayaran pajak ini memiliki peran yang sangat besar sebagai sumber pendapatan negara untuk menunjang segala kepentingan Pembangunan dan pengeluaran pemerintahan (Alifa, 2011).

Pemerintah Indonesia sangat berharap agar porsi penerimaan pajak terhadap pendapatan pemerintah dapat meningkat dari tahun ke tahun, serta bisa meminimalisir dan mengatasi para pelaku wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya secara sebenarnya (Yusril et al., 2017). Maka petugas pajak (fiscus) perlu melakukan upaya agar para wajib pajak (Masyarakat) bisa memenuhi kewajibannya secara transparan, hal tersebut dilakukan dengan pelayanan perpajakan yang baik kepada wajib pajak (Masyarakat) dari petugas pajak (fiscus) (Ermawati et al., 2022).



This is an open access article under the [CC BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.

Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Terdapat faktor dari ketidakpatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh terbatasnya sumber daya manusia yang tidak berbanding lurus dengan peningkatan jumlah wajib pajak setiap tahunnya, sehingga wajib pajak merasa kurang puas terhadap pelayanan yang ada. Selain itu juga, sumber daya manusia juga menjadi penyebab pengendalian terhadap pihak wajib pajak dianggap kurang optimal karena disebabkan oleh kurangnya kualitas pengontrolan dengan baik serta dianggap tidak memenuhi kewajibannya (Zuraeva & Rulandari, 2020). Oleh karena itu, dalam hal ini. pemenuhan kewajiban wajib pajak harus ditingkatkan lagi, agar tercapainya suatu pengawasan penerimaan pajak menjadi lebih efektif. Adapun masalah lain yang timbul yakni karena terdapat beberapa pihak wajib pajak yang merasa tidak begitu memahami ketentuan perundang-undangan (Santika, 2015).

Pengenaan pajak kepada Masyarakat membutuhkan pengetahuan dan pelayanan yang baik untuk meminimalisir para wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya. Melalui Self Assesmen System dimana sistem pemungutan pajak di Indonesia memberikan kepercayaan kepada para wajib pajak untuk melaksanakan hak dan kewajiban pajak untuk melakukan 4 M. Dengan self assesment system secara langsung tercipta kebenaran bahwa wajib pajak bergantung pada kejujuran dan ketaatan Wajib Pajak terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku saat melaporkan dan membayar pajak (Dewi & Supadmi, 2014).

Pembahasan

Kepatuhan wajib pajak merupakan kesadaran setiap wajib pajak memahami dan berusaha memahami segala ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Kewajiban perpajakan dapat dilakukan dengan beberapa langkah yaitu mengisi formulir pajak secara lengkap dan jelas, mengetahui secara pasti dan benar menghitung jumlah nominal utang pajak dan membayar pajak tepat waktu serta aktif memenuhi kewajiban tanpa perlu adanya penyelidikan, peringatan atau bahkan ancaman pemberian sanksi (Willmart, 2020). Wajib Pajak memenuhi kewajibannya karena menganggap kepatuhan perpajakan merupakan suatu standar yang harus dipenuhi dengan baik. Ketika kepatuhan pajak lemah, hal ini dapat membahayakan upaya pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Sikap kepatuhan pajak termasuk dalam sikap wajib pajak yang dilakukan secara rela dan ikhlas tanpa adanya paksaan dari suatu pihak manapun dalam menjalankan kewajiban perpajakannya yang meliputi 4 M yang telah disebutkan sebelumnya yakni mendaftarkan, menghitung, menyetor dan melapor. Salah satu cara agar wajib pajak selalu menaati peraturan yang telah ditetapkan yakni dengan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang baik oleh petugas pajak. Pelayanan perpajakan merupakan salah satu pelayanan publik pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan Masyarakat serta pelaksanaan atau penegakan hukum pelayanan publik. Pelayanan perpajakan merupakan pelayanan yang sangat penting karena pendapatan pemerintah berasal dari pajak. Dengan demikian, pelayanan perpajakan harusnya menjadi perhatian utama Direktur Jenderal Pajak (DJP).

Kualitas pelayanan perpajakan merupakan pelayanan yang diberikan oleh Direktur Jenderal Pajak (DJP) secara maksimal agar wajib pajak puas terhadap pelayanan Kantor Pelayanan Pajak (DJP). Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang berkaitan dengan keterampilan teknis petugas pajak, memudahkan niat Wajib Pajak Orang Pribadi untuk membayar pajak, dan mematuhi peraturan dan peraturan perpajakan. Adapun indikator pelayanan yang memiliki kualitas pelayanan yang baik tercantum dari beberapa indikator sebagai berikut:

1) Tangible

Yakni memberikan pelayanan dengan bukti nyata seperti memberikan fasilitas fisik, peralatan tempat, dan petugas yang baik serta bertanggung jawab.

2) Emphaty

Yakni memberikan perhatian secara tulus serta memahami segala yang dibutuhkan oleh wajib pajak secara spesifik.

3) Responsiveness

Yakni membantu secara tulus, pelayanan pelanggan yang cepat dan akurat, serta dapat menyampaikan informasi secara rinci dan jelas.

4) Assurance

Yakni memberikan pengetahuan dan arahan dengan sopan, santun dan kemampuan para petugas pajak untuk menimbulkan rasa keyakinan dan kepercayaan kepada wajib pajak.

5) Competence

Yakni kemampuan para petugas pajak dalam mengausai keahlian dan pengetahuan mengenai perpajakan dimana hal tersebut sangat dibutuhkan guna melakukan pelayanan secara baik dan benar (Supadmi, 2021).

6) Acces

Yakni berkaitan dengan kemudahan interaksi antara pihak petugas pajak dengan pihak wajib pajak.

7) Coustry

Yakni berkaitan dengan sikap ramah, respect, dan rasa persahabatan dalam kotrak personal (yang termasuk resepsionis, operator telepon, dsb).

8) Communication

Yakni kemampuan para petugas pajak dalam berkomunikasi dengan pihak wajib pajak juga memastikan wajib pajak dapat memperoleh suatu informasi yang dibutuhkan. Dalam hal informasi ini terdapat unsur yang dapat dipahami serta menerima kritik dari pihak wajib pajak serta dapat menyesuaikan Bahasa dengan pihak wajib pajak yang berbeda-beda.

9) Credibility

Yakni meliputi suatu keyakinan, kepercayaan serta kejujuran yang memprioritaskan suatu kepentingan para pihak wajib pajak.

10) Undrestanding (knowing)

Yakni sikap kepekaan dan melakukan segala usaha untuk memahami kebutuhan dari pihak wajib pajak (June et al., 2019).

Berkaitan dengan pelayanan pajak kepada Masyarakat maka pihak Direktorat Jenderal pajak (DJP) harus memiliki kemampuan untuk tetap menjaga citra instansinya mengenai usaha pencegahan suatu hal-hal yang dapat mengganggu tingkat kepuasan pihak wajib pajak yang dilayaninya. Dalam hal ini salah satu keterkaitan yakni mengenai Administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, administrasi yang dimaksud yakni menyangkut cara atau cara penetapan dan pemungutan pajak. Administrasi pajak sendiri terdiri dari kelengkapan instruksi, kerumitan formulir yang diberikan, E-SPT, E-filling yang jika dilakukan dengan tujuan untuk mengukur seberapa besar pemahaman wajib pajak terhadap suatu administrasi perpajakan tentang kelengkapan informasinya. Contoh riil dari suatu kualitas kinerja pelayanan yang baik dan transparan dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yakni berupa kemudahan administrasi perpajakan, kepastian hukum, kecepatan. Adanya rasa nyaman dan aman ketika memberikan sebuah pelayanan yang akan memberikan pengaruh adanya sikap patuh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan pernyataan yang telah disebutkan diatas, bisa diambil kesimpulan bahwa peemriksaan pajak, otoritas serta kualitas pelayanan pajak sangat berpengaruh secara positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, artinya dengan perbaikan sistem pemeriksaan administrasi perpajakan (fiscus) maka akan meningkatkan kesadaran yang didukung dengan semakin baiknya pengetahuan perpajakan wajib pajak termasuk kepatuhan wajib pajak serta pembayaran dan pelaporan pajak (Yanto, 2020). Melalui self assessment system meningkatkan kepercayaan dan tanggung jawab yang cukup tinggi kepada para pihak wajib pajak yang dapat memiliki hak untuk dapat menghitung, membayar serta melapor kewajiban perpajakannya sendiri sehingga dalam hal itu dapat meningkatkan sebuah kesadaran pihak wajib pajak. Lalu, administrasi perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku kepatuhan pihak wajib pajak, sebab ketika terjadi sebuah peningkatan jumlah wajib pajak bisa mengindikasikan mengenai terdapatnya peningkatan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak.

Berikut adalah beberapa saran untuk meningkatkan kepatuhan pajak:

1. Penyuluhan dan Sosialisasi: Lembaga perpajakan harus melakukan penyuluhan dan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat, terutama masyarakat yang belum melek pajak, untuk meningkatkan pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak. Hal ini dapat dilakukan melalui seminar, pelatihan, atau edukasi melalui berbagai media.
2. Motivasi dan Persepsi Keadilan Pajak: Motivasi wajib pajak dan persepsi keadilan pajak memiliki pengaruh langsung terhadap efektivitas sistem self assessment.

Aparat perpajakan dapat meningkatkan motivasi wajib pajak dengan memberikan pengertian akan pentingnya pajak bagi diri wajib pajak dan bagi semua pihak. Persepsi keadilan pajak juga harus ditingkatkan agar wajib pajak memiliki keinginan untuk dengan sukarela mematuhi peraturan perpajakan.

3. Kerja Sama dengan Berbagai Pihak: Kerja sama dengan berbagai pihak, seperti Kementerian Perdagangan, Kementerian Perindustrian, dan lembaga lainnya, dapat membantu menyisipkan edukasi dan sosialisasi pemenuhan kewajiban pajak. Hal ini dapat dilakukan dengan cara mengadakan seminar, pelatihan, atau menambah syarat berupa pemenuhan kewajiban pajak untuk dapat berpartisipasi dalam berbagai kegiatan.
4. Pengetahuan Perpajakan: Pengetahuan perpajakan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Lembaga perpajakan harus meningkatkan pengetahuan perpajakan para wajib pajak melalui penyuluhan, seminar, atau edukasi langsung kepada masyarakat.
5. Sanksi dan Reward: Aparat perpajakan harus lebih gencar dalam melaksanakan pemeriksaan pajak dan memberikan sanksi jika wajib pajak tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pada sisi lain, memberikan reward kepada wajib pajak yang patuh dapat meningkatkan motivasi mereka untuk mematuhi peraturan perpajakan.
6. Edukasi dan Sosialisasi Pemenuhan Kewajiban Pajak: Edukasi dan sosialisasi pemenuhan kewajiban pajak harus dilakukan secara berkelanjutan dan melalui berbagai media. Hal ini dapat membantu meningkatkan kesadaran wajib pajak dan mempengaruhi kepatuhan pajak secara signifikan.
7. Penyampaian Informasi: Penyampaian informasi yang jelas dan akurat tentang tata cara perpajakan, seperti pendaftaran NPWP, pembayaran PPh Final, dan pelaporan SPT Tahunan, sangat penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
8. Kesadaran Warga Negara: Kesadaran warga negara sebagai wajib pajak harus ditingkatkan melalui peningkatan fasilitas pelayanan masyarakat dan sosialisasi langsung bahwa semua hal yang mereka dapatkan di atas adalah bagian dari kewajiban perpajakan.
9. Penyuluhan dan Konsultasi: Penyuluhan dan konsultasi perpajakan harus dilakukan secara langsung kepada masyarakat, terutama masyarakat yang belum melek pajak, untuk meningkatkan pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak.

Daftar Pustaka

- Alifa, N. R. (2011). Pengaruh kesadaran wajib pajak, penyuluhan perpajakan, kualitas pelayanan, dan persepsi tentang sanksi perpajakan pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat.
- Dewi, C. S., & Supadmi, N. L. (2014). Pengaruh pemeriksaan pajak, kesadaran, kualitas pelayanan pada tingkat kepatuhan wajib pajak badan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 9(2), 505-514.
- Ermawati, Y., Sonjaya, Y., Sutisman, E., & Sari, K. P. (2022). Peran religiusitas, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak dalam

- meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. In *Proceeding of National Conference on Accounting & Finance* (pp. 59-65).
- June, C. G. T., Ludigdo, U., Purwanti, L. (2019). Menggali makna kepatuhan wajib pajak usaha mikro. *Akuntansi dan Perpajakan*, 5(1), 4-6.
- Santika, K. A. (2015). Pengaruh kesadaran WP, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan pada kepatuhan WP air tanah. *E-Jurnal Akuntansi*, 12(3).
- Supadmi, N. L. (2021). Meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kualitas.
- Willmart, C. (2020). Kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak: Studi pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan. 1-5.
- Yanto, Y. (2020). Pengaruh pemeriksaan pajak, omset, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran di kabupaten jepara. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan*, 6(1), 39-51.
- Yusril, M., Handayani, S. R., & Nuzula, N. F. (2017). Pengaruh administrasi perpajakan, kualitas layanan fiskus, terhadap perilaku wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak: Studi pada wajib pajak badan di Kantor Pelayanan Pajak Malang Selatan. *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(2), 35-50.
- Zuraeva, M., & Rulandari, N. (2020). Analisis kualitas pelayanan perpajakan dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak: Studi kasus Kpp Pratama Jakarta Senen 2018. *Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI)*, 2(1), 37-44.