

JURNAL LEX SPECIALIS

Volume 4 Nomor 1, Agustus 2023

P-ISSN : 2774-423X | E-ISSN : 2774-4248

Link : <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/jlsp/index>

PERAN PEMERINTAH TERHADAP KEPATUHAN DAN KESADARAN MASYARAKAT SEBAGAI SUBJEK PAJAK PENGHASILAN

HENRY SUHARDJA

Email:

henry@yahoo.com

Mahasiswa Magister Hukum Universitas Pamulang, 15310

ABSTRAK

Penerimaan pajak dapat ditingkatkan dengan perluasan basis pajak dan data yang akurat mengenai potensi pajak yang dapat digali secara mendalam. Semakin bertambahnya waktu, keberadaan pajak dirasa semakin penting karena digunakan sebagai pembiayaan pembangunan negara, sehingga setiap tahun pemerintah menetapkan target penerimaan maupun target kepatuhan wajib pajak semakin ditingkatkan. Hal ini merupakan tekad bulat pemerintah yang ingin mewujudkan masyarakat Indonesia menjadi masyarakat yang sadar dalam membayar pajak. Usaha meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan oleh pemerintah yang dalam hal ini merupakan tugas Direktorat Jenderal Pajak. Berbagai upaya dilakukan agar penerimaan pajak maksimal antara lain adalah dengan ekstensifikasi dan intensifikasi pajak. Hal tersebut dilakukan dengan cara perluasan subjek dan objek pajak dengan mencari wajib pajak baru. Upaya lain dari penerimaan pajak yaitu reformasi sistem perpajakan secara menyeluruh. Sejak saat ini, negara Indonesia sudah mulai menganut self assessment system dimana para wajib pajak berhak untuk menghitung sendiri berapa jumlah iuran pajak yang harus dibayarkan sesuai dengan ketentuan Undang – Undang Perpajakan yang berlaku. Namun dalam praktiknya, sistem pemungutan pajak di Indonesia sulit dijalankan sesuai harapan. Kesadaran wajib pajak sangat sulit untuk diwujudkan, sampai sekarang kesadaran masyarakat membayar pajak masih belum mencapai tingkat sebagaimana yang diharapkan. Masyarakat kurang percaya terhadap keberadaan pajak karena masih merasa sama dengan upeti, memberatkan, pembayarannya sering mengalami kesulitan, ketidakpahaman masyarakat apa dan bagaimana pajak dan ribet menghitung dan melaporkannya.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan nasional merupakan salah satu kegiatan pemerintah yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kesejahteraan rakyat menjadi fokus pemerintah dalam menyelenggarakan roda pemerintahan. Pembangunan menjadi jalan utama untuk mencapai kesejahteraan. Ketersediaan dana tentunya menjadi faktor penting dalam pelaksanaan pembangunan. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut, pemerintah harus memperhatikan masalah pembiayaan pembangunan. Usaha suatu bangsa agar bisa mandiri dalam pembiayaan pembangunan adalah dengan cara menggali sumber penerimaan pemerintah.

Salah satu sumber penerimaan yang berpotensi menambah penerimaan negara adalah penerimaan pajak. Pajak merupakan iuran wajib kepada negara berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat balas jasa kembali secara langsung. Adanya pajak menyebabkan dua situasi: pertama, berkurangnya kemampuan individu dalam menguasai sumber daya untuk kepentingan penguasaan barang dan jasa. Kedua, bertambahnya kemampuan keuangan negara dalam penyediaan barang dan jasa publik yang merupakan kebutuhan masyarakat.

Penerimaan pajak dapat ditingkatkan dengan perluasan basis pajak dan data yang akurat mengenai potensi pajak yang dapat digali secara mendalam. Semakin bertambahnya waktu, keberadaan pajak dirasa semakin penting karena digunakan sebagai pembiayaan pembangunan negara, sehingga setiap tahun pemerintah menetapkan target penerimaan maupun target kepatuhan wajib pajak semakin ditingkatkan. Hal ini merupakan tekad bulat pemerintah yang ingin mewujudkan masyarakat Indonesia menjadi masyarakat yang sadar dalam membayar pajak.

Usaha meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan oleh pemerintah yang dalam hal ini merupakan tugas Direktorat Jenderal Pajak. Berbagai upaya dilakukan agar penerimaan pajak maksimal antara lain adalah dengan ekstensifikasi dan intensifikasi pajak. Hal tersebut dilakukan dengan cara perluasan subjek dan objek pajak dengan mencari wajib pajak baru. Upaya lain dari penerimaan pajak yaitu reformasi sistem perpajakan secara menyeluruh. Sejak saat ini, negara Indonesia sudah mulai menganut *self assessment system* dimana para wajib pajak berhak untuk menghitung sendiri berapa jumlah iuran pajak yang harus dibayarkan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perpajakan yang berlaku. Namun dalam praktiknya, sistem pemungutan pajak di Indonesia sulit dijalankan sesuai harapan. Kesadaran wajib pajak sangat sulit untuk diwujudkan, sampai sekarang kesadaran masyarakat membayar pajak masih belum mencapai tingkat sebagaimana yang diharapkan. Masyarakat kurang percaya terhadap keberadaan pajak karena masih merasa sama dengan upeti, memberatkan, pembayarannya sering mengalami kesulitan, ketidakpahaman masyarakat apa dan bagaimana pajak dan ribet menghitung dan melaporkannya.

Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma. Pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sanksi-sanksi dalam perpajakan terdiri atas sanksi administrasi yang meliputi sanksi berupa denda, sanksi berupa bunga, sanksi berupa kenaikan, serta sanksi pidana perpajakan yang meliputi sanksi yang bersifat pelanggaran dan sanksi pidana yang bersifat kejahatan.

Salah satu faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak antara lain ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dalam rangka peningkatan pelayanan publik diperlukan adanya perbaikan administrasi perpajakan. Perubahan dalam sistem administrasi perpajakan juga dibutuhkan untuk meningkatkan kemampuan Direktorat Jenderal Pajak dalam mengawasi pelaksanaan ketentuan perpajakan yang berlaku. Dengan sistem administrasi perpajakan modern, didukung dengan Sumber Daya Manusia (SDM) yang profesional dan berkualitas serta mempunyai kode etik kerja diharapkan akan tercipta prinsip *Good Corporate Governance* yang dilandasi transparansi, akuntabel, responsif, independen dan adil. Hal ini juga akan mendukung misi Direktorat Jenderal Pajak yaitu pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan. Sistem administrasi perpajakan modern juga mengikuti kemajuan teknologi dengan pelayanan yang berbasis *e-6 System* seperti *e-SPT*, *e-Filing*, *e-Payment*, dan *e-Registration* yang diharapkan meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif.

Keseimbangan antara kebijakan pemerintah dan rakyat sangat diperlukan demi meningkatkan penghasilan di sektor penerimaan pajak penghasilan, dalam penelitian ini penulis mengangkat beberapa tinjauan tentang pajak serta kepatuhan para wajib pajak khususnya pajak penghasilan.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Bagaimana peran pemerintah terhadap kepatuhan wajib pajak?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk mengetahui peran pemerintah terhadap kepatuhan wajib pajak.

PEMBAHASAN

A. Tinjauan Umum Tentang Pajak ,Wajib Pajak Dan Fungsi Pemungutan Pajak

1. Definisi Pajak

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang penting. Pajak yang diterima digunakan untuk membiayai pengeluaran negara baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan.

M. J. H. Smeets berpendapat "Pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum dan yang dapat dipaksakannya, tanpa adanya kontraprestasi yang dapat ditunjukkan dalam hal individual, maksudnya adalah untuk membiayai pengeluaran pemerintah".¹

Definisi pajak menurut Soemitro, Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum.

Menurut Santoso Brotodihardjo "hukum pajak yang disebut hukum fiskal adalah keseluruhan dari peraturan-peraturan uang meliputi wewenang pemerintah untuk mengambil kekayaan seseorang dan menyerahkannya kembali kepada masyarakat dengan melalui kas Negara, sehingga merupakan sebagian dari hukum publik, yang mengatur hubungan-hubungan hukum antara Negara dengan orang-orang atau badan-badan (hukum) yang berkewajiban membayar pajak (selanjutnya disebut wajib pajak).²

¹ Waluyo dan Wirawan B. Ilyas, "Perpajakan Indonesia", Jakarta: Salemba Empat, 2010, hlm.2

² Santoso Brotodihardjo dalam Y. Sri Pudyatmoko, *Hukum Pajak*, edisi Revisi, C.V. ANDI OFFSET, Yogyakarta, 2006, hlm. 51.

Jenis Pajak dapat dibagi menjadi beberapa menurut golongannya, sifatnya, dan lembaga pemungutnya:

a. Menurut sifatnya, pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu sebagai berikut:

- 1) Pajak langsung adalah pajak yang pembebanannya tidak dapat dilimpahkan oleh pihak lain dan menjadi beban langsung Wajib Pajak (WP) yang bersangkutan. Contoh: Pajak Penghasilan (PPh).
- 2) Pajak Tidak Langsung adalah pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan kepada pihak lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).

b. Menurut sasaran/objeknya, pajak dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu sebagai berikut:

- 1) Pajak Subjektif adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya yang dilanjutkan dengan mencari syarat objektifnya, dalam arti memperhatikan keadaan dari WP. Contoh: PPh
- 2) Pajak Objektif adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada objek tanpa memperhatikan keadaan dari WP. Contoh: PPN, PPnBM, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan Bea Materai (BM).

c. Menurut Pemungutnya, pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu sebagai berikut:

- 1) Pajak Pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga pemerintah pusat. Contohnya: PPh, PN, PPnBM, PBB, BM.
- 2) Pajak Daerah yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga pemerintah daerah. Contohnya: Pajak Reklame, Pajak Hiburan, Pajak

Hotel dan Resoran, dan Pajak Kendaraan Bermotor.

2. Wajib Pajak

Subjek pajak penghasilan adalah segala sesuatu yang memiliki potensi untuk memperoleh penghasilan menjadi sasaran untuk dikenakan pajak penghasilan. Subjek pajak meliputi:³

- a. Orang pribadi adalah yaitu setiap orang yang tinggal di Indonesia atau tidak bertempat tinggal di Indonesia yang mendapatkan penghasilan di Indonesia.
- b. Warisan yang belum terbagi sebagai kesatuan, menggantikan yang berhak adalah warisan dari seseorang yang sudah meninggal dan belum dibagi tetapi menghasilkan pendapatan, maka pendapatan itu dikenakan pajak.
- c. Badan adalah sekumpulan orang dan atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi masa, organisasi sosial politik, atau organisasi sejenis, lembaga, bentuk usaha tetap dan bentuk badan lainnya.
- d. Bentuk usaha tetap adalah bentuk usaha yang dipergunakan oleh orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia atau berada di Indonesia lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, atau badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia, untuk menjalankan usaha atau melakukan kegiatan di Indonesia.

3. Fungsi Pemungutan Pajak

Syarat pemungutan pajak agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, pemungutan pajak harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

- a. Pemungutan Pajak Harus Adil (Syarat Keadilan) Sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan, undang-undang, dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam arti perundang-undangan di antaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta

³ Diana Sari, "Konsep Dasar Perpajakan", Bandung: Refika Aditama, 2013, hlm. 120-123 disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sementara adil dalam pelaksanaannya, yakni dengan memberikan hak bagi wajib pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak (MPP).

- b. Pemungutan Pajak Harus Berdasarkan Undang-Undang (Syarat Yuridis) Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun masyarakat.

Kewajiban Wajib Pajak menurut Undang-Undang No 28 Tahun 2007 terdiri atas :

- a. Mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak, apabila telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif.
- b. Melaporkan usahanya pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Pengusaha dan tempat kegiatan usaha dilakukan untuk dikukuhkan menjadi Pengusaha Kena Pajak.
- c. Mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas, dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf Latin, angka Arab, satuan mata uang rupiah, serta menandatangani dan menyampaikannya ke kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar atau

dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak.

- d. Menyampaikan Surat Pemberitahuan dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan satuan mata uang selain rupiah yang diizinkan, yang pelaksanaannya diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.
- e. Membayar atau menyetor pajak yang terutang dengan menggunakan Surat Setoran Pajak ke aks negara melalui tempat pembayaran yang diatur dengan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.
- f. Membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak.
- g. Menyelenggarakan pembukuan bagi Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan Wajib Pajak badan, dan melakukan pencatatan bagi Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas.

Jenis-Jenis Kepatuhan Wajib Pajak Adapun jenis-jenis kepatuhan wajib pajak adalah :

- a. Kepatuhan Formal Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku. Indikator kepatuhan formal berdasarkan UU No. 28 Tahun 2007 tentang KUP :

- 1) Pendaftaran dan pengukuhan
- 2) Kewajiban penyampaian SPT 20
- 3) Batas waktu penyampaian SPT
- 4) Pembayaran dan penyetoran pajak.

- b. Kepatuhan Material Suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif (hakekat) memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Yang dapat diidentifikasi dari kepatuhan material : 1) Kesesuaian jumlah wajib pajak yang harus dibayar dengan perhitungan sebenarnya. 2) Penghargaan terhadap independensi akuntan publik/konsultan pajak. 3) Besar/kecilnya jumlah tunggakan pajak

Syarat Pemungutan Pajak Agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, pemungutan pajak harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

- a. Pemungutan Pajak Harus Adil (Syarat Keadilan) Sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan, undang-undang, dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam arti perundang-undangan di antaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sementara adil dalam pelaksanaannya, yakni dengan memberikan hak bagi wajib pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak (MPP).
- b. Pemungutan Pajak Harus Berdasarkan Undang-Undang (Syarat Yuridis) Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun masyarakat.

Efektifitas hukum menurut Soerjono Soekanto adalah bahwa efektif atau tidaknya suatu hukum ditentukan oleh beberapa faktor,⁴

- a. Faktor hukumnya Sendiri (undang-undang) .Hukum berfungsi untuk keadilan, kepastian dan kemanfaatan. Dalam praktik penyelenggaraan hukum di lapangan ada kalanya terjadi

⁴ Soerjono Soekanto, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008, hlm 8

pertentangan antara kepastian hukum dan keadilan. Kepastian hukum sifatnya konkret/nyata sedangkan keadilan bersifat abstrak, sehingga dalam penerapan peraturan perundang-undangan saja ada kalanya nilai keadilan itu tidak tercapai karena hukum tidaklah semata-mata dilihat dari sudut hukum tertulis saja.

- b. Faktor penegak hukum, yakni pihak-pihak yang membentuk maupun menerapkan hukum.

Penegakan hukum perpajakan memiliki makna sebagai langkah bagaimana menegakan norma hukum yang terdapat dalam undang-undang pajak. Berdasarkan UU KUP menyatakan penegakan hukum bisa dilakukan dengan dua acara yaitu cara administrasi atau pidana. Faktor ini meliputi pihak-pihak yang membentuk maupun menerapkan hukum atau *law enforcement*. Bagian-bagian *law enforcement* adalah aparat penegak hukum yang mampu memberikan kepastian, keadilan, dan kemanfaatan hukum secara proporsional.

- c. Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung hukum . Ruang lingkup sarana atau fasilitas pendukung adalah sarana fisik yang berfungsi sebagai faktor pendukung yang mencakup tenaga manusia yang berpendidikan dan terampil, organisasi yang baik, peralatan yang memadai dan lain sebagainya. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis menunjukkan dalam pelaporan pajak KPP Pratama Wonosari sudah menerapkan Electronic Filing (*e-Filing*) berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor: KEP-88/PJ/2004 jo KEP-05/PJ/2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (*e-filing*) melalui Perusahaan Jasa Aplikasi (ASP). *E-Filing adalah suatu cara penyampaian SPT secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time* melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau Penyedia Layanan SPT Elektronik atau Application Service Provider (ASP).
- d. Faktor masyarakat, yakni lingkungan dimana hukum tersebut berlaku atau diterapkan. Setiap masyarakat atau kelompok sedikit banyaknya mempunyai kesadaran hukum, persoalan yang timbul adalah taraf kepatuhan hukum, yaitu kepatuhan hukum tinggi, sedang, kurang. Adanya derajat kepatuhan hukum masyarakat terhadap hukum, merupakan salah satu indikator berfungsinya hukum yang tersebut.

Efektifitas mengandung arti keefektifan pengaruh efek keberhasilan atau kemandirian/kemujaraban, Ketika berbicara sejauh mana efektifitas hukum maka pertama-tama harus dapat mengukur sejauh mana aturan hukum itu ditaati atau tidak ditaati. Jika suatu aturan hukum ditaati oleh sebagian besar target yang menjadi saran ketaatannya maka akan dikatakan aturan hukum yang bersangkutan adalah efektif.⁵

Pajak Pada umumnya dikenal adanya dua fungsi utama dari pajak, yakni fungsi budgeter (anggaran) dan fungsi *Regulerend* (mengatur).⁶

- a. Fungsi pajak *budgeter* adalah fungsi yang letaknya disektor publik, dan pajak tersebut merupakan suatu alat untuk memasukkan uang sebanyak banyaknya ke dalam kas negarayang pada waktunya akan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara, terutama untuk membiayai pengeluaran rutin, dan apabila setelah itu masih ada sisa (surplus), maka surplus ini dapat digunakan untuk membiayai investasi pemerintah (public saving untuk public investment)
- b. Fungsi *Regulerend* (mengatur) Pajak mempunyai fungsi mengatur (*Regulerend*), dalam artian bahwa pajak itu dapat digunakan sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan negara dalam lapangan ekonomi dan sosial dengan fungsi mengaturnya pajak digunakan sebagai suatu alat untuk mencapai tujuan tertentu yang letaknya diluar bidang keuangan dan fungsi mengatur itu banyak ditujukan terhadap sektor swasta.

B. Peran Pemerintah Dalam Meningkatkan Kesadaran Kepada Wajib Pajak

Berdasarkan Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, salah satu tujuan dibentuknya Pemerintah Negara Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum. Untuk mencapai kesejahteraan bagi segenap bangsa Indonesia ini dapat dilakukan dengan menjalankan pemerintahan yang baik dan melaksanakan pembangunan di segala bidang. Kedua fungsi ini biasa berjalan jika didukung oleh sumber pembiayaan yang memadai. Salah satu sumber pembiayaan tersebut adalah pajak.

⁵ Salim, H S dan Erlis Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Tesis dan Disertasi* ,

⁶ Adrian Sutedi, *Hukum Pajak*, cetakan pertama, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, hlm. 1.

Kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara. Dengan kesadaran Wajib Pajak yang tinggi akan memberikan pengaruh kepada meningkatkan kepatuhan pajak yang lebih baik lagi.⁷

Kesadaran Wajib Pajak (*Tax Consciousness*) berkonsekuensi logis untuk wajib pajak, yaitu kerelaan wajib pajak memberikan kontribusi dana, dengan cara membayar kewajiban pajaknya secara tepat waktu dan tepat jumlah. Daroyani mengungkapkan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak. Kesadaran perpajakan berkonsekuensi logis untuk para wajib pajak agar mereka rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan, dengan cara membayar kewajiban pajaknya secara tepat waktu dan tepat jumlah. Kewajiban perpajakan yang tepat jumlah akan berpengaruh terhadap kejujuran wajib pajak

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kesadaran Wajib Pajak adalah keadaan dimana wajib pajak mengetahui dan mengerti perihal pajak. Kesadaran Wajib Pajak sangat diperlukan, apabila Wajib Pajak telah sadar untuk membayar pajak maka kepatuhan Wajib Pajak akan terpenuhi, sehingga pembayaran pajak akan terus mengalami peningkatan dan tidak ada lagi Wajib Pajak yang enggan membayar pajaknya.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Pasal 4 undang-undang ini, penyelenggara pelayanan publik berasaskan: kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok, rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.⁸

Menurut Pandji Santosa pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa

⁷ Siti Kurnia Rahayu, *"Perpajakan: Konsep dan Aspek Formal"*, Bandung: Rekayasa Sains, 2017, hlm. 191

⁸ Tirta N. Mursitama. *"Peran Serta Masyarakat dan Dunia Usaha Dalam Mewujudkan Sistem Transpirasi Nasional Pelayanan Publik"* dalam Jurnal Rechts Vinding, Vol. 1 no. 1, Januari-April 2012, hlm. 77

pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Valerie A. Zeithaml d mengonsepan mutu layanan publik pada dua pengertian yaitu *expected service* dan *perceived service*. Keduanya terbentuk oleh dimensi-dimensi mutu layanan, yaitu tangibles (terjamah), *rehability* (andal), *credibility* (bisa dipercaya), *responsiveness* (tanggap), *competence* (kompeten), *courtesy* (ramah), *security* (aman), *access* (akses), *communication* (komunikasi), *understanding the customer* (memahami pelanggan).

Pelayanan prima berarti pelayanan yang bermutu, yaitu pelayanan umum yang bernilai tinggi dengan usaha melayani pelanggan dengan sebaikbaiknya, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Hakikat pelayanan umum yang prima adalah:

- a. meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum;
- b. mendorong upaya pengefektifkan sistem dan tatalaksanaan pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdayaguna dan berhasil guna (efisien dan efektif);
- c. mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam membangun serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Menurut Keputusan Menpan Nomor 06/1995 tentang Pedoman Penganugerahan Piala Abdisatyabati Bagi Unit Kerja atau Kantor Pelayanan Percontohan, sebagaimana tertera pada lampirannya diatur mengenai kriteria pelayanan masyarakat yang baik yaitu sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, mengandung arti bahwa prosedur atau tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
- b. Kejelasan dan kepastian, mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tatacara pelayanan, persyaratan pelayanan, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya pelayanan dan tatacara pembayarannya serta jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
- c. Keamanan, mengandung arti bahwa proses serta hasil pelayanan dapat memberi rasa aman, kenyamanan, dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.
- d. Keterbukaan, mengandung arti bahwa prosedur, tatacara, persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, biaya atau tarif, serta hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.
- e. Efisien persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja atau instansi pemerintah lain yang terkait.
- f. Ekonomis nilai barang dan atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar. Ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.
- g. Keadilan dan Merata, mengandung arti bahwa cakupan atau jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
- h. Ketepatan waktu kriteria ini mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu telah ditentukan

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari kajian diatas dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak
2. Kesadaran wajib pajak, pemahaman tentang peraturan perpajakan, dan tingkat kepercayaan wajib pajak pada sistem pemerintahan terhadap kepatuhan wajib pajak
3. Peran Pemerintah sangat diperlukan untuk mengoptimalkan pemasukan negara dari sumber pajak, khususnya kepada wajib pajak penghasilan
4. Persepsi efektivitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan
5. faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak antara lain ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dalam rangka peningkatan pelayanan publik diperlukan adanya perbaikan administrasi perpajakan. Perubahan dalam sistem administrasi perpajakan juga dibutuhkan untuk meningkatkan kemampuan Direktorat Jenderal Pajak dalam mengawasi pelaksanaan ketentuan perpajakan yang berlaku

B. Saran

Dari pembahasan diatas dapat disimpulkan agar dapat meningkatkan penerimaan pendapatan negara di sektor pajak yaitu :

1. Diharapkan agar pihak pemerintah dan dinas terkait dalam usaha peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan mengetahui pengaruh apa saja yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sesuai dengan hasil studi ini.
2. Selanjutnya diharapkan dapat menambahkan atau mengembangkan mengenai studi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Waluyo dan Wirawan B. Ilyas, *"Perpajakan Indonesia"*, Jakarta: Salemba Empat, 2010
Santoso Brotodihardjo dalam Y. Sri Pudyatmoko, *Hukum Pajak*, edisi Revisi, C.V. ANDI OFFSET, Yogyakarta, 2006
Diana Sari, *"Konsep Dasar Perpajakan"*, Bandung: Refika Aditama, 2013
Purwanto, E. (2023, March). The effectivity of the law protection on the sustainability of Yellow-Crested Cockatoos (*cacatua sulphurea*) in Indonesia. In *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* (Vol. 1151, No. 1, p. 012007). IOP Publishing.
- Soerjono Soekanto, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2008
Salim, H S dan Erlis Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Tesis dan Disertasi*, Edisi Pertama, Ctk Kesatu, Rajawali Press, Jakarta, 2013
Adrian Sutedi, *Hukum Pajak*, cetakan pertama, Sinar Grafika, Jakarta, 2011
- Siti Kurnia Rahayu, *"Perpajakan: Konsep dan Aspek Formal"*, Bandung: Rekayasa Sains, 2017
- Tirta N. Mursitama. *"Peran Serta Masyarakat dan Dunia Usaha Dalam Mewujudkan Sistem Transpirasi Nasional Pelayanan Publik"* dalam Jurnal Rechts Vinding, Vol. 1 no. 1, Januari-April 2012