

ANALISIS PERSEPSI DAN KESADARAN MASYARAKAT TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KOTA PALEMBANG

Putri Ambarwati¹, Angka Wijaya², Saskia Jamilah Khairany³,

¹Universitas IBA, Palembang, Indonesia, putriambarwati736@gmail.com

²Universitas IBA, Palembang, Indonesia, angkawijayauiba@yahoo.co.id

³Universitas IBA, Palembang, Indonesia, kikysaski@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk Untuk Mengetahui persepsi dan kesadaran masyarakat Kota Palembang terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pembahasan dilakukan dengan cara menganalisis satu-persatu pertanyaan kuisioner. Metode penelitian yang digunakan peneliti yaitu penelitian analisis deskriptif kualitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Observasi (Pengamatan) dan Kuisioner/Angket. Tingkat persepsi dan kesadaran masyarakat untuk penerapan kepatuhan wajib pajak diperiksa berdasarkan Uji *Mann-Whitney U*, uji *Kruskal-Wallis*, dan analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Wajib pajak di Kota Palembang cenderung mengetahui bahwa membayar pajak adalah sebuah kewajiban warga negara dan Masyarakat Kota Palembang berasumsi bahwa seseorang tidak membayar pajak dikarenakan kurangnya kesadaran untuk membayar pajak

Kata kunci: Persepsi; Kesadaran; Kepatuhan Wajib Pajak

PENDAHULUAN

Pajak merupakan penerimaan Negara yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam menopang perekonomian Negara, yaitu digunakan dalam pembiayaan Negara dengan tujuan kesejahteraan masyarakat. Negara sendiri telah memaksimalkan sumber daya yang ada dalam menghimpun pajak untuk memperoleh penerimaan secara optimal dari sektor pajak, sumber penerimaan pajak dibedakan menjadi dua yaitu pajak pusat dan pajak daerah.

Negara dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik supaya masyarakat berperan aktif dalam melaksanakan kegiatan perpajakan. Masyarakat perlu mendapatkan apresiasi terhadap kesediaannya tersebut dengan memberikan pelayanan sebagai timbal balik atas respon positif yang telah dilakukan. Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diharapkan dapat membantu masyarakat dalam pelaksanaan kegiatan kewajiban perpajakan.

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan suatu bentuk balas jasa terima kasih kepada Negara atas kesediaan wajib pajak untuk membayar pajak. Kepuasan wajib pajak atas pelayanan dari pegawai pajak juga diharapkan dapat menambah tingkat kepatuhan melaksanakan kewajiban

sebagai warga Negara untuk membayar pajak. Kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan sangat perlu diperhatikan. Tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi dalam membayar pajak diharapkan dapat membantu Negara menopang perekonomian Negara. Kepatuhan wajib pajak tidak terlepas dari peran Negara dalam menyikapi wajib pajak terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan.

Wajib pajak dikatakan patuh apabila wajib pajak taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Siti, 2017). Kewajiban perpajakan harus dilaksanakan karena merupakan suatu tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh semua wajib pajak. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak diperlukannya keadilan dan keterbukaan dalam menerapkan peraturan perpajakan dan pelayanan yang baik dan cepat terhadap wajib pajak.

Tabel 1. Rasio Kepatuhan SPT Tahunan KPP Pratama Seberang Ulu (Tahun 2015-2019)

Tahun	Wajib Pajak Terdaftar	Wajib Pajak Sudah Bayar	Wajib Pajak yang Belum Bayar	Rasio Kepatuhan
2016	35.884	15.903	19.981	44,31%
2017	41.974	17.718	24.256	42,97%
2018	47.912	15.885	32.027	33,15%
2019	52.614	16.056	36.558	30,61%

Sumber : KPP Pratama Seberang Ulu Palembang

Berdasarkan data tersebut dijelaskan bahwa setiap tahunnya kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak semakin menurun. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu dari tahun 2016-2019 mengalami rata-rata rasio kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kurang dari 50%, bahkan pada tahun 2019 dari 52.614 wajib pajak yang terdaftar dari jumlah itu hanya 16.056 yang membayar pajak. Hal ini bertolak belakang dengan aturan pajak yang berlaku bahwa taat pajak itu merupakan kewajiban mutlak yang harus dilakukan oleh setiap warga negara dan merupakan wujud ketaatan terhadap hukum yang berlaku karena pajak sendiri merupakan penopang terbesar APBN di Negara Indonesia sebab kurang bayar atau tidak membayar pajak maka akan mempengaruhi penerimaan pajak negara, sehingga anggaran APBN tidak akan tercapai. Apabila target tidak tercapai maka dapat terjadinya defisit APBN.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan kuesioner sebagai instrument penelitian. Uji Mann-Whitney digunakan untuk menguji perbedaan yang signifikan antara kesadaran dua kelompok terkait yaitu laki-laki dan perempuan (jenis kelamin). Uji Kruskal-Wallis digunakan untuk menguji perbedaan bermakna antara faktor pendidikan terakhir, usia, pekerjaan dan pendapatan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat Kota Palembang dengan jumlah penduduk sebanyak 1.681.374 orang dan sampel yang diambil sebanyak 300 orang. Pengambilan sampel penelitian menggunakan teknik convenience sampling.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada konsep Milles & Huberman (1992: 20) yaitu interactive model yang mengklasifikasikan analisis data dalam

tiga langkah, yaitu Reduksi data (Data Reduction), Penyajian data (Display Data), dan Penarikan kesimpulan (Verifikasi)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Alasan membayar pajak

Tabel 2. Alasan Membayar Pajak

Alasan	Frekuensi	Persentase
Menghindari Hukuman	15	5
Agar bisa menggunakan fasilitas publik	24	8
Karena merupakan kewajiban	258	86
Karena terpaksa	1	0.3
Membantu membangun fasilitas publik	1	0.3
Setiap memiliki kendaraan diharuskan membayar pajak tepat waktu	1	0.3
Total	300	100

Sumber : Hasil Olah Data Primer

Hasil penelitian menunjukkan mayoritas alasan seseorang membayar pajak adalah karena membayar pajak merupakan kewajiban bagi setiap warga negara. Hal ini menggambarkan bahwa tingkat kesadaran akan kewajiban masyarakat membayar pajak tergolong baik. Hal ini sesuai dengan implementasi pasal 1 Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1994 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yang menyatakan bahwa wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan.

Tingginya tingkat kesadaran masyarakat akan kewajiban membayar pajak tentunya mampu memberikan dampak positif terhadap pendapatan fiskal. Dimas Ramadiansyah et al (2014) menyatakan bahwa Kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak, maka semakin meningkatkan kemauan membayar kewajiban perpajakannya.

Penyebab Tidak Membayar Pajak

Tabel 3. Penyebab Tidak Membayar Pajak

Alasan	Frekuensi	Persentase
Kurangnya Kesadaran Membayar Pajak	155	51.7
Kurangnya Kemampuan Membayar	80	26.7
Di sengaja	10	3.3
Kelalaian	26	8.7
Sistem Penarikan dan Pembayaran Pajaknya yang buruk dan melelahkan	29	9.7
Total	300	100

Sumber : Hasil Olah Data Primer

Hasil penelitian menunjukkan salah satu penyebab seseorang tidak membayar pajak adalah kurangnya kesadaran membayar pajak (51,7%). Hal ini menggambarkan bahwa kurangnya kesadaran membayar pajak, sampai sekarang kesadaran membayar membayar pajak

masih belum mencapai tingkat sebagaimana yang diharapkan. Hal ini disebabkan oleh masyarakat masih banyak yang tidak mengindahkan terkait hal pajak. Pajak dianggap suatu hal yang tidak begitu penting meskipun pajak menjadi salah satu sumber utama pendapatan negara.

Di sisi lain, terdapat 26,7% atau sekitar 80 responden berpendapat salah satu penyebab lain orang tidak membayar pajak dikarenakan kurangnya kemampuan membayar. Berdasarkan Survey Nasional Ekonomi yang di keluarkan oleh Badan Pusat Statistik melalui Berita Resmi Statistik No. 16/02/Tahun XXIV tingkat kemiskinan di Indonesia meningkat dari 9, 78% menjadi 10,19% (per September 2020). Tentunya hal ini menjadi perhatian negara agar Pemerintah bisa mengambil langkah yang tepat terkhusus terkait kebijakan fiskalnya. Salah satu upaya pemerintah dalam menanggapi hal ini dengan memberikan *Tax Amnesty* pada tahun 2020 lalu.

Pendidikan dan Pelatihan Pajak

Tabel 4. Mengikuti Pendidikan dan Pelatihan Tentang Pajak

Valid	Frekuensi	Persentase
Ya	139	46.3
Tidak	161	53.7
Total	300	100

Sumber : Hasil Olah Data Primer

Tabel 5. Sosialisasi dan Pelatihan Tentang Pajak yang diberikan oleh KPP (Kantor Pelayanan Pajak) sudah relevan dan mudah dipraktikkan

Valid	Frekuensi	Persentase
Ya	214	71.3
Tidak	86	28.7
Total	300	100

Tabel 6. Mematuhi Undang-Undang Perpajakan jika memiliki Pengetahuan Pajak yang memadai

Valid	Frekuensi	Persentase
Ya	296	98.7
Tidak	4	1.3
Total	300	100

Sumber : Hasil Olah Data Primer

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum mengikuti pendidikan dan pelatihan tentang pajak. Hal ini menggambarkan bahwa masyarakat membayar pajak bukan karena tidak mau, tetapi karena kurangnya pengetahuan akan pajak dan tidak mengerti bagaimana seharusnya membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dikarenakan kurangnya pendidikan dan pelatihan tentang pajak yang disediakan oleh Pemerintah. Selain itu, sosialisasi dan pelatihan tentang pajak yang diberikan oleh KPP (Kantor

Pelayanan Pajak) sudah relevan dan mudah untuk dipraktikan dan masyarakat dapat menerima sosialisasi dan pelatihan pajak untuk memudahkan dalam mematuhi peraturan perpajakan seperti modernisasi administrasi pelayanan pajak melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang efektif dan efisien yaitu diantaranya *e-registration*, *e-filling*, dan *e-billing*.

Hal ini sesuai dengan penelitian Kiswara, dkk (2016:371) yang menyatakan bahwa sistem *e-filling* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, karena apabila wajib pajak yang melaporkan diberikan kualitas pelayanan yang baik, mudah, nyaman dan aman maka wajib pajak akan patuh dalam mematuhi peraturan pajak. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masyarakat akan lebih mematuhi Undang-Undang perpajakan jika memiliki pengetahuan pajak yang memadai. Kurangnya kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak tidak terlepas faktor pengetahuan dan pemahaman tentang pajak itu sendiri. Bila setiap wajib pajak mempunyai pengetahuan dan pemahaman yang memadai tentang peraturan perpajakan, maka dapat dipastikan wajib pajak secara sadar akan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dengan baik dan benar.

Tanggapan Wajib Pajak Tentang Audit Pajak dan Kontribusinya terhadap Kepatuhan Pajak

Tabel 7. Tanggapan Wajib Pajak mengenai AR (*Account Representative*) melakukan pengawasan untuk tujuan Pajak

Valid	Frekuensi	Persentase
Ya	198	66
Tidak	102	34
Total	300	100

Sumber : Hasil Olah Data Primer

Tabel 8. Pengawasan AR (*Account Representative*) dapat lebih memberikan kontribusi positif untuk penarikan Pajak

Valid	Frekuensi	Persentase
Ya	268	89.3
Tidak	32	10.7
Total	300	100

Sumber : Hasil Olah Data Primer

Tabel 9. Pengawasan AR (*Account Representative*) dapat lebih memberikan kontribusi positif untuk mematuhi hukum dan aturan pajak secara sukarela

Valid	Frekuensi	Persentase
Ya	273	91
Tidak	27	9
Total	300	100

Sumber : Hasil Olah Data Primer

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Institusi/Perusahaan tempat bekerja wajib pajak sebagian besar sudah pernah dilakukan pengawasan untuk wajib pajak dengan tujuan pajak. Hal ini menggambarkan bahwa Pemerintah telah menjalankan perannya dengan baik dalam

melakukan pengawasan pajak untuk menguji kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Devy Yekti Palupi dan Eva Harianti (2017) menyatakan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak sehingga pemerintah perlu untuk melakukan pengawasan pajak terhadap Institusi atau perusahaan untuk mengetahui tingkat kepatuhan untuk perusahaan atau institusi yang diaudit untuk tujuan pajak.

Pengawasan AR (Account Repräsentative) yang dilakukan dapat lebih memberikan kontribusi positif untuk penarikan pajak karena pengawasan dilakukan untuk menguji kepatuhan perpajakan dalam rangka memberikan kepastian hukum, keadilan dan pembinaan kepada wajib pajak dengan tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan perundang-undangan perpajakan. Oleh karena itu, dari hasil pengawasan akan diketahui tingkat kepatuhan wajib pajak, bagi wajib pajak yang tingkat kepatuhannya yang tergolong rendah diharapkan dengan dilakukannya pengawasan terhadapnya dapat memberikan motivasi positif agar untuk masa-masa selanjutnya dapat mematuhi peraturan perundangan. Salip dan Wato (2006) dalam Kamila (2010) berpendapat bahwa dengan pengawasan pajak akan mendorong timbulnya kepatuhan wajib pajak. Senada dengan pernyataan tersebut, Enis Prihastuti (2014) juga mengemukakan adanya hubungan yang signifikan antara pengawasan pajak dengan kepatuhan wajib pajak.

Selain itu pengawasan AR (Account Repräsentative) yang dilakukan juga dapat lebih memberikan kontribusi positif untuk mematuhi hukum dan aturan pajak secara sukarela. Hal ini dikarenakan jika pemerintah didalam pengawasan memberikan kesempatan kepada wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak secara transparan dan menginformasikan kepada wajib pajak yang patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dan mana yang tidak, serta melakukan pemeriksaan dengan benar, selain itu memberikan kemudahan memberikan perijinan dalam berbisnis serta memberikan kepercayaan diri wajib pajak bahwa pajak yang dibayarkan telah memberikan manfaat yang besar bagi negara, sehingga wajib pajak dalam membayar pajak dengan sukarela tanpa ada paksaan dengan sendirinya akan patuh untuk membayar pajak. Pernyataan ini di dukung Erly Suandy (2008:93) yang menyatakan bahwa untuk meningkatkan penerimaan pajak dan pengawasan pajak dapat meningkatkan kepatuhan melalui upaya-upaya yang dapat mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela.

Persepsi Pembayar Pajak dan Perilaku Kepatuhan Membayar Pajak Secara Sukarela

Tabel 10. Tarif pajak saat ini tinggi

Valid	Frekuensi	Persentase
Ya	219	73
Tidak	81	27
Total	300	100

Sumber : Hasil Olah Data Prime

Tabel 11. Tarif pajak tidaklah menjadi masalah dalam mematuhi aturan perpajakan

Valid	Frekuensi	Persentase
Ya	212	70.7
Tidak	88	29.3
Total	300	100

Sumber : Hasil Olah Data Primer

Tabel 12. Jika aturan perpajakan mudah dipahami akan lebih mematuhi aturan pajak

Valid	Frekuensi	Persentase
Ya	286	95.3
Tidak	14	4.7
Total	300	100

Sumber : Hasil Olah Data Primer

Tabel 13. Sistem pajak yang adil mendorong orang untuk membayar pajak lebih sukarela

Valid	Frekuensi	Persentase
Ya	270	90
Tidak	30	10
Total	300	100

Sumber : Hasil Olah Data Primer

Tabel 14. Denda Pajak saat ini tinggi

Valid	Frekuensi	Persentase
Ya	233	77.7
Tidak	67	22.3
Total	300	100

Sumber : Hasil Olah Data Primer

Hasil penelitian menunjukkan bahwa wajib pajak merasa tarif pajak saat ini tinggi, artinya wajib pajak merasa tarif pajak yang dipungut oleh pemerintah masih tinggi dan ini menjadi suatu permasalahan bagi masyarakat karena memicu mereka untuk menghindari membayar pajak. Besarnya tarif pajak dinilai mempunyai korelasi terhadap praktik penghindaran pajak sehingga membuat wajib pajak tidak ingin membayar pajak sehingga penerimaan pajak cenderung lebih rendah. Pipit Annisa Fitria dan Edy Supriyono (2019) menyatakan tarif pajak memberikan pengaruh yang negatif artinya wajib pajak masih menganggap bahwa jika penerapan tarif pajak relatif tinggi maka ada kecenderungan untuk memilih menunggak atau bahkan tidak membayar pajak sehingga kepatuhan dalam membayar pajak akan menurun.

Selain itu, peraturan perpajakan masih dinilai kompleks dan ribet yang membuat sebagian masyarakat masih malas untuk berurusan dengan segala sesuatu yang berbau pemerintahan karena masyarakat kurang pemahaman akan peraturan perpajakan. Masyarakat beranggapan bahwa jika berurusan dengan pemerintah syaratnya berbelit-belit, administrasi

yang rumit dan membuang waktu karena prosesnya yang lama. Namun, wajib pajak akan mematuhi aturan pajak, jika aturan pajak mudah dipahami karena masyarakat mempunyai pengetahuan pajak yang cukup sehingga masyarakat memiliki kesadaran untuk mematuhi aturan pajak yang telah diterapkan oleh Pemerintah.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa sistem pajak saat ini sudah adil. Wajib pajak yang memiliki kemampuan yang sama harus membayarkan pajak dalam jumlah yang sama sementara yang memiliki kemampuan lebih, harus membayarkan lebih (Mansury, 2013). sistem pajak yang adil dapat mendorong wajib pajak untuk membayar pajak lebih sukarela karena perilaku kepatuhan pajak timbul oleh adanya sistem pajak yang adil membebaskan pajak kepada wajib pajak harus sebanding dengan kemampuan membayar pajak sehingga wajib pajak mempunyai kesadaran untuk membayar pajak secara sukarela.

Kemudian masyarakat juga menilai bahwa denda pajak saat ini tergolong tinggi. Uniknya, masyarakat berpendapat bahwa jika denda pajak tinggi, semua orang akan lebih mematuhi secara sukarela aturan perpajakan yang dibuat oleh pemerintah. Denda pajak merupakan fungsi utama dalam menegakkan hukum, denda pajak juga sangat mempengaruhi persepsi masyarakat dalam membayar pajak secara sukarela. Jika denda pajak yang dipungut oleh pemerintah tinggi, maka wajib pajak akan cenderung menghindari denda pajak tersebut. Pengenaan denda pajak dapat meningkatkan kesadaran akan hak dan kewajiban wajib pajak serta dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam perpajakan. Wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi denda akan lebih banyak merugikannya. Semakin banyak sisa tunggakan pajak yang harus dibayar semakin berat bagi wajib pajak untuk melunasinya, denda pajak sangat mempengaruhi persepsi masyarakat dalam membayar pajak secara sukarela. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Faradilla Savitri (2017) yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga masyarakat akan lebih mematuhi aturan perpajakan dikarenakan untuk menghindari sanksi pajak.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa jika pemerintah membelanjakan uang untuk kebutuhan pokok dengan bijak, wajib pajak akan lebih bersedia mematuhi peraturan perpajakan secara sukarela. Hal ini menggambarkan bahwa jika pemerintah membelanjakan uang untuk kebutuhan pokok yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik secara materiil maupun spiritual dengan benar, sehingga wajib pajak bersedia mematuhi peraturan perpajakan. Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya pajak dari segi pemungutan maupun manfaat, maka perlu diadakan edukasi mengenai pentingnya pajak serta dilakukan sosialisasi secara terus-menerus sehingga masyarakat tau akan pentingnya pajak sehingga wajib pajak bersedia mematuhi aturan perpajakan secara sukarela. Sigit Susilo Broto (2018) mengatakan bahwa pemerintah dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pengujian ini menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak mengenai akuntabilitas pemerintah dalam membelanjakan penerimaan pajak terbukti mempengaruhi kepatuhan wajib pajak

Jika denda pajak tinggi, semua orang akan lebih mematuhi secara sukarela aturan-aturan perpajakan

Tabel 15. Jika denda pajak tinggi semua orang akan lebih mematuhi secara sukarela aturan-aturan perpajakan

Valid	Frekuensi	Persentase
Ya	153	51
Tidak	147	49
Total	300	100

Sumber : Hasil Olah Data Primer

Tabel 16. Percaya bahwa Pemerintah membelanjakan uang pajak dengan benar

Valid	Frekuensi	Persentase
Ya	170	56.7
Tidak	130	43.3
Total	300	100

Sumber : Hasil Olah Data Primer

Tabel 17. Jika Pemerintah membelanjakan uang untuk kebutuhan pokok dengan bijak bersedia secara sukarela mematuhi aturan perpajakan

Valid	Frekuensi	Persentase
Ya	282	94
Tidak	18	6
Total	300	100

Sumber : Hasil Olah Data Primer

Evaluasi Pelayanan KPP (Kantor Pelayanan Pajak)

Tabel 18. Membangun/Menciptakan Kesadaran Pajak

Valid	Frekuensi	Persentase
Sangat Buruk	13	4.3
Buruk	36	12
Baik	204	68
Sangat Baik	47	15.7
Total	300	100

Sumber : Hasil Olah Data Primer

Tabel 19. Menegakkan Hukum Pajak

Valid	Frekuensi	Persentase
Sangat Buruk	9	3
Buruk	36	12
Baik	200	66.7
Sangat Baik	55	18.3
Total	300	100

Sumber : Hasil Olah Data Primer

Tabel 20. Memberikan Umpan Balik (*Feedback*) terhadap Permasalahan Pajak

Valid	Frekuensi	Persentase
Sangat Buruk	10	3.3
Buruk	43	14.3
Baik	209	69.7
Sangat Baik	38	12.7
Total	300	100

Sumber : Hasil Olah Data Primer

Tabel 21. Penanganan Pelanggan

Valid	Frekuensi	Persentase
Sangat Buruk	13	4.3
Buruk	27	9
Baik	231	77
Sangat Baik	29	9.7
Total	300	100

Sumber : Hasil Olah Data Primer

Tabel 22. Mendeteksi Penggelapan Pajak

Valid	Frekuensi	Persentase
Sangat Buruk	32	10.7
Buruk	73	24.3
Baik	152	50.7
Sangat Baik	43	14.3
Total	300	100

Sumber : Hasil Olah Data Primer

Tabel 23. Mendorong Pembayar Pajak

Valid	Frekuensi	Persentase
Sangat Buruk	4	1.3
Buruk	34	11.3
Baik	224	74.7
Sangat Baik	38	12.7
Total	300	100

Sumber : Hasil Olah Data Primer

Tabel 24. Mengadopsi Sistem Perpajakan Modern

Valid	Frekuensi	Persentase
Sangat Buruk	5	1.7
Buruk	33	11
Baik	231	77
Sangat Baik	31	10.3
Total	300	100

Sumber : Hasil Olah Data Primer

Tabel 25. Transparansi

Valid	Frekuensi	Persentase
Sangat Buruk	20	6.7
Buruk	61	20.3
Baik	186	62
Sangat Baik	33	11
Total	300	100

Sumber : Hasil Olah Data Primer

Secara keseluruhan, pelayanan kantor pajak dalam membangun atau menciptakan kesadaran pajak sudah baik. Hal ini menggambarkan bahwa pemerintah telah melakukan upaya seperti melakukan penerapan kebijakan *tax amnesty* untuk memancing wajib pajak mengakui kekayaannya dengan mengampunkan pajak selama periode tertentu, kemudian memberikan sanksi pajak untuk wajib pajak yang belum membayar pajak dan mengadakan berbagai pelatihan pajak untuk meningkatkan kesadaran pajak dapat diterima oleh masyarakat dan sudah baik.

Penegakan hukum yang dilakukan oleh KPP (Kantor Pelayanan Pajak) mampu mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak dan mampu memenuhi target pemasukan pajak yang ditetapkan apabila aparat pajak memiliki kualitas yang baik dalam melakukan tugasnya dalam melakukan penegakan hukum. Penegakan hukum ini juga menjadi jalan untuk mengukuhkan aparat pajak yang mampu menjalankan fungsi-fungsinya kepada masyarakat, khususnya terhadap wajib pajak.

KPP (Kantor Pelayanan Pajak) telah melakukan tugasnya dengan baik dalam menghadapi permasalahan pajak seperti kontrol korupsi, birokrasi dan stabilitas politik. Birokrasi yang tidak rumit memberikan kemudahan daalam pembayaran dan pelaporan pajak dapat meningkatkan kemauan masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain birokrasi kemauan masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya juga dipengaruhi oleh tindakan korupsi yang dilakukan oleh para pejabat. Korupsi yang dilakukan oleh pejabat menimbulkan rasa ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah dalam mengelola penerimaan negara serta stabilitas politik yang mempengaruhi kepatuhan pajak sehingga pemerintah melakukan berbagai cara seperti melakukan pemiksaan terhadap wajib pajak, melakukan penegakan hukum dan mengadakan sosialisasi serta mempermudah masyarakat dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

Selain itu, Pemerintah juga telah melakukan pelayanan pajak dengan kualitas dan kuantitas yang memuaskan wajib pajak sebagai pelanggan, dengan begitu kepatuhan dibidang perpajakan juga semakin meningkat. kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan untuk mempengaruhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan persepsi wajib pajak dengan membandingkan harapan saat menerima layanan, dan pengalaman sebenarnya atas layanan yang telah diterima.

Pemerintah telah melakukan beberapa cara untuk mendorong kepatuhan wajib pajak yaitu dengan melalui transparansi dan belanja negara yang tepat, orang akan mendorong untuk patuh jika wajib pajak tau bahwa uang pajak yang wajib pajak bayarkan digunakan secara tepat. Kemudian perbaikan dalam bidang regulasi dan administrasi yang mempermudah wajib pajak

dalam membayar pajak dan tidak kompleks, kemudian melakukan sosialisasi untuk menambah pengetahuan akan pajak dan membangun hubungan yang baik antara KPP (Kantor Pelayanan Pajak) dan wajib pajak sehingga timbul kepercayaan dan patuh dengan sendirinya.

Kemudian dilanjutkan dengan sistem administrasi perpajakan modern secara optimal serta memperbanyak sosialisasi kepada masyarakat yang kurang mengerti tentang hal-hal yang baru yang berkaitan dengan sistem administrasi yang selama ini tidak dimengerti sehingga tidak ada lagi alasan bagi wajib pajak untuk tidak membayar pajak pada waktu yang telah ditentukan. Jika penerapan sistem administrasi perpajakan modern mengalami peningkatan maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat. Sebaliknya, apabila penerapan sistem administrasi perpajakan modern mengalami penurunan maka kepatuhan wajib pajak juga akan menurun.

Analisis Uji Parsial data

Berdasarkan hasil uji *U Mann-Whitney* dan uji *Kruskal Wallis*, Perbedaan varian jenis kelamin, pendidikan, usia, dan penghasilan mempengaruhi alasan wajib pajak dalam mematuhi aturan perpajakan. Sedangkan varian pekerjaan tidak mempengaruhi alasan wajib pajak dalam mematuhi aturan perpajakan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dari penelitian diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa wajib pajak cenderung mengetahui bahwa membayar pajak adalah sebuah kewajiban warga negara. Sebagian wajib pajak berasumsi alasan wajib pajak tidak membayar pajak dikarenakan kurangnya kesadaran dari wajib pajak itu sendiri. Wajib pajak masih banyak yang belum mendapatkan pendidikan dan pengetahuan tentang pajak dengan baik. Masyarakat menilai jika mereka memiliki pengetahuan pajak lebih baik, maka mereka akan lebih mematuhi UU perpajakan. Sebagian besar institusi tempat wajib pajak bekerja sudah pernah dilakukan pengawasan untuk wajib pajak dengan tujuan pajak dan dengan adanya pengawasan pajak tersebut memberikan dampak positif bagi wajib pajak itu sendiri. Wajib Pajak menilai tarif dan denda pajak saat ini masih dinilai tinggi dan peraturan pajaknya juga kompleks dan ribet.

REFERENSI

- Niway Ayalew Adimasu, Wondwossen Jerene Daare (2017). "Tax Awareness and Perception of Tax Payers and Their Voluntary Tax Compliance Decision : Evidence From Individual Tax Payers in SNNR, Ethiopia". *International Journal of Scientific and Research Publications, Volume 7, Issue 11*.
- Widayat (2020). "Determinan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Wilayah Tangerang". *Scientific Journal of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business Vol.3, No.1*.
- Dimas Ramadiansyah, Nengah Sudjana, Dwiatmanto (2014). "Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban membayar pajak". *Jurnal e-perpajakan, No.1 Volume 1*.
- Dewi Kusuma Wardani, Erma Wati (2018). "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pengetahuan Perpajakan sebagai Variabel Intervening

- (Studi Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen).Jurnal Nominal,Volume VII No. VII ,22.
- Teguh Erawati S.E M.Si, Rita Ratnasari (2018).”Pengaruh Penerapan e-filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan sebagai variabel Intervening (Studi Empiris di Kabupaten Gunung Kidul).Jurnal Akuntansi,Vol. 6 No.1.
- Juliana Kesaulya, Semy Pesireron (2019).”Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak (Studi Empiris pada UMKM Kota Ambon)”. Jurnal Maneksi,Vol.8, No.1.
- Neng Siti Rohmatul Wahda, Agus Bagianto, Yuniati (2018).”Pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Dampaknya Terhadap Efektivitas Penerimaan Penghasilan Badan”.Jurnal Ilmiah Managemen Ekonomi dan Akuntansi,Vol. 2 No. 2 Januari-Juni 2018.
- Pasca Rizki Dwi Ananda, Srikandi Kumadji, Achmad Husaini (2015).”Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada UMKM yang terdaftar sebagai Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)”.Jurnal Perpajakan (JEJAK),Vol. 6 No.2.
- M. E. Retno K. (2007).”Peningkatan Penanganan Perpajakan dalam Kaitannya dengan Upaya Penurunan Tingkat Kemiskinan”.Jurnal Hukum Pro Justisia,Volume 25 No.2,April 2007,14.
- Madjidainun Rahma (2010).”Transparansi Pajak dan Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei pada Wajib Pajak Kota DKI Jakarta)”.Jurnal Buana Akuntansi,Vol. 4 No.1.
- Isthi Wahyuning Tyas (2013).”Pengaruh Umur, Pendidikan, Penghasilan Bruto, dan Moral Terhadap Kepatuhan Pembayar Pajak (Studi Empiris WPOP Usahawan Pada Mall Ciputra)”.Jurnal Tekun,Volume IV, No. 02.
- Endang Oktasari (2020).”Pengaruh Penerapan e-filling, Pemahaman Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi di Seberang Ulu Kota Palembang”.Jurnal Ilmiah Managemen dan Akuntansi,Volume. 6 No.1.
- Rista Putri Ariesta, Lyna Latifah (2017).”Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Korupsi, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Semarang”.Jurnal Akuntansi Dewantara, Vol.1 No.2.
- Ratriana Dyah Safri (2013).”Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Yogyakarta)”.Jurnal Buana Akuntansi,Vol.3 No.2.