

**PENGARUH PELAKSANAAN PENYULUHAN PERATURAN PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

***THE INFLUENCE OF THE IMPLEMENTATION OF TAX REGULATIONS ON
TAXPAYER COMPLIANCE***

Dian Kartika Zega¹, Suzy Noviyanti²
Universitas Kristen Satya Wacana^{1,2}
diankartikazega56@gmail.com¹

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh pelaksanaan penyuluhan peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Kepatuhan terhadap perpajakan merupakan perwujudan atas peraturan perpajakan dalam pelaporan dan penyeteroran pajak yang terutang oleh wajib pajak. Sosialisasi merupakan suatu interaksi yang dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan wajib pajak dan calon wajib pajak berhubungan dengan perpajakan. Penelitian ini mengambil 4 (empat) orang narasumber yang terdiri dari dua orang pegawai KP2KP Gunungsitoli dan dua orang wajib pajak yang terdaftar. Pengumpulan data penelitian dilakukan melalui wawancara tak terstruktur dengan mendatangi langsung narasumber dan bertanya mengenai informasi- informasi yang diperlukan oleh peneliti. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak yang terjadi sangat berpengaruh terhadap pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan oleh KP2KP.

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, KP2KP, Penyuluhan Perpajakan, Konsultasi Perpajakan.

ABSTRACT

This research is a qualitative research that aims to identify the effect of the implementation of tax regulation counseling on taxpayer compliance. Tax is a mandatory contribution to the state that is owed by an individual or entity that is coercive in nature based on the law, with no direct compensation and is used for the purposes of the state for the greatest prosperity of the people. Compliance with taxation is a manifestation of tax regulations in reporting and depositing taxes owed by taxpayers. Socialization is an interaction that is carried out to increase the knowledge of taxpayers and prospective taxpayers related to taxation. This study took 4 (four) resource persons consisting of two Gunungsitoli KP2KP employees and two registered taxpayers. Research data collection was carried out through unstructured interviews by directly visiting sources and asking questions about the information needed by researchers. The results of this study indicate that taxpayer compliance that occurs greatly affects taxpayer knowledge of tax regulations and the quality of tax services provided by KP2KP.

Keywords: Taxpayer Compliance, KP2KP, Tax Counseling, Tax Consultation

PENDAHULUAN

Pajak merupakan penerimaan negara yang di peroleh atas wajib pajak yang telah dikukuhkan dan di bayar baik secara pribadi maupun badan berdasarkan pendapatan atau penghasilan yang dimiliki kepada pemerintah untuk meningkatkan pembangunan negara di berbagai aspek ekonomi (Sihombing, 2018). Penerimaan tersebut memberikan sumbangan yang besar bagi anggaran pemerintah untuk membiayai kepentingan umum (Zahari, 2016). Berdasarkan ketentuan perpajakan yang berlaku pada negara, pemerintah melakukan pemungutan pajak atas penghasilan dan harta kekayaan yang dimiliki oleh wajib pajak.

Penerimaan atas pajak merupakan bagian dari partisipasi rakyat kepada negara yang terutang dan bersifat memaksa berdasarkan peraturan Perundang-Undangan, serta tidak mendapatkan imbalan secara langsung melainkan dipergunakan untuk keperluan negara sebesar-besarnya untuk meningkatkan kemakmuran rakyat (Purba, 2018). Undang-Undang nomor 16 Tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan merupakan suatu Undang-Undang perpajakan yang mengatur seluruh tata cara dan ketentuan perpajakan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Direktorat Jenderal Pajak memberikan nomor pokok wajib pajak (NPWP) kepada masyarakat yang telah memenuhi syarat pada ketentuan sebagai wajib pajak (Dirjen Pajak, 2013).

Sanksi perpajakan diberikan sebagai jaminan terhadap kepatuhan wajib pajak dan sebagai alat untuk mencegah terjadinya penggaran atau hal-hal yang dapat merugikan negara atas kewajiban perpajakannya. Pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak akan diberlakukan sanksi pajak berupa pidana sesuai yang telah diatur pada Undang-Undang nomor 16 tahun 2009. Penelitian

Abrahams & Kristanto (2016) menyimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak juga akan berpengaruh terhadap tingkat pelanggaran terhadap peraturan perpajakan seperti penggelapan pajak atau pembuatan faktur pajak fiktif. Pemerintah perlu mengambil langkah yang baik untuk membantu wajib pajak dan calon wajib pajak dalam pemahaman mengenai tata cara dan peraturan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang telah memiliki pemahaman serta pengetahuan atas peraturan dan tata cara perpajakan yang berlaku maka kepatuhan atas pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin mudah tercapai (Hendro et al., 2017).

Pelaksanaan sosialisasi peraturan perpajakan yang signifikan dilakukan oleh Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat akan meningkatkan pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan. Berdasarkan pelaksanaan sosialisasi tersebut akan memberikan dampak terhadap kepatuhan wajib pajak atas kewajiban perpajakannya.

METODE PENELITIAN

Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan (KP2KP) Gunungsitoli yang terletak di Jl. Pancasila No.18 Desa Mudik kota Gunungsitoli, Sumatera Utara. Kantor KP2KP Gunungsitoli merupakan kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan yang berada dibawah naungan KPP Sibolga.

Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan ini digunakan untuk menguraikan hasil dari penelitian secara terurut berdasarkan data yang ditemukan di lapangan mengenai bagaimana kepatuhan wajib pajak dapat berpengaruh terhadap pemahaman

peraturan perpajakan di kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan (KP2KP) Kota Gunungsitoli.

Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini merupakan penelitian dengan jenis data primer yang di peroleh dari hasil wawancara langsung mengenai kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dan pelaksanaan penyuluhan peraturan perpajakan kepada wajib pajak. Sumber data dari penelitian ini yaitu petugas yang bekerja pada KP2KP kota Gunungsitoli dan wajib pajak yang terdaftar.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data penelitian dilakukan melalui wawancara tak terstruktur dengan mendatangi langsung narasumber dan bertanya mengenai informasi- informasi yang diperlukan oleh peneliti. Selain itu peneliti juga melakukan dokumentasi kegiatan yang berhubungan dengan informasi yang diperlukan peneliti pada kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan (KP2KP) Kota Gunungsitoli.

Teknik Analisis Data

1. Menganalisis proses pelayanan penyuluhan peraturan perpajakan.
2. Menganalisis faktor penyebab kepatuhan wajib pajak
3. Menguraikan tindakan yang dilakukan wajib pajak dalam meningkatkan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan.
4. Menguraikan dampak yang terjadi atas tindakan yang dilakukan kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kota Gunungsitoli.
5. Tahap penarikan kesimpulan.

Poin Penting Dalam Pengumpulan Data

1. Faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
2. Prosedur penyuluhan dan konsultasi perpajakan yang dilakukan oleh

KP2K kepada wajib pajak.

3. Tindakan petugas KP2KP untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan dan orang pribadi.
4. Pengaruh pelaksanaan penyuluhan dan konsultasi terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajibannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Wawancara dilaksanakan dengan menggunakan teknik purposive terhadap 3 orang narasumber kunci yang dilakukan di kantor KP2KP Gunungsitoli Jl. Pancasila No.18 Desa Mudik kota Gunungsitoli, Sumatera Utara. Narasumber yang berhasil di wawancarai secara intensif dengan menggunakan nama inisial, yaitu SS sebagai PLH. Kepala KP2KP Gunungsitoli, ND sebagai sekretaris di kantor KP2KP Gunungsitoli dan 2 orang wajib pajak yang terdaftar di kota Gunungsitoli yaitu MZ dan GT.

Wawancara kepada SS dilaksanakan pada hari Rabu, 18 Januari 2021. Data yang tidak diperoleh melalui wawancara, dilengkapi dengan mengamati kunjungan langsung masyarakat di kantor KP2KP Gunungsitoli dengan jangka waktu bulan Januari sampai maret 2021. Wawancara dengan narasumber ND dilaksanakan pada hari senin 03 Mei 2021. Wawancara dengan MZ dan GT dilaksanakan pada hari selasa 27 April 2021 dengan wawancara secara langsung dan tidak terstruktur. Semua data hasil penelitian ini diuraikan berdasarkan fokus pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Narasumber SS mengatakan bahwa :“Tingkat kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh faktor yang terjadi pada masing-masing daerah. Faktor yang paling membedakan yaitu masyarakat yang bertempat tinggal di kota dan di daerah. Pengetahuan masyarakat yang

tinggal di daerah dari segi perpajakan masih kurang dalam memahami tujuan dari perpajakan.

Narasumber ND memberikan jawaban yang sejalan dengan narasumber SS bahwa “Tingkat pengetahuan dan pola pikir masyarakat yang masih belum mendalam terhadap perpajakan menyebabkan kurangnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Wilayah wajib pajak juga menjadi faktor kepatuhan wajib pajak terutama wajib pajak dengan lokasi yang berada di kabupaten seperti Nias barat dan Pulau tello susah untuk dijangkau karena keterbatasan akses ke lokasi tersebut”.

Narasumber GT dan MZ mengungkapkan bahwa “faktor utama yang menjadi masalah dalam kepatuhan wajib pajak yaitu karena manfaat yang diberikan oleh perpajakan tidak secara langsung kepada masing-masing individu.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada kantor KP2KP dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak yang terjadi sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan oleh KP2KP dan pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan. Keterbatasan akses ke lokasi wajib pajak menyebabkan wajib pajak tertinggal untuk memperoleh informasi perpajakan.

Selain itu kepatuhan wajib pajak yang masih kurang disebabkan oleh opini bahwa manfaat tidak secara langsung diperoleh oleh wajib pajak atas pembayaran kewajiban perpajakannya. Sehingga apabila semakin tinggi pengetahuan dan kesadaran yang dimiliki oleh wajib pajak terhadap perpajakan maka akan mendukung peningkatan kegiatan pemerintah dalam membiayai pengeluaran negara untuk kesejahteraan warga negara.

2. *Prosedur penyuluhan dan konsultasi perpajakan yang dilakukan oleh KP2KP kepada wajib pajak*

Narasumber SS mengatakan bahwa: “Pelayanan dilakukan mulai dari

penyuluhan kepada wajib pajak orang pribadi melalui penyisiran langsung ke tempat usaha wajib pajak. Kunjungan langsung ke tempat usaha wajib pajak juga dilakukan terlebih dahulu kepada usahawan yang memiliki kondisi ekonomi yang baik. Hal ini dilakukan karena kondisi ekonomi dan usaha yang baik akan mendukung penerimaan kewajiban perpajakan dari wajib pajak.

Bagi wajib pajak badan dilakukan dalam bentuk sosialisasi langsung di sebuah gedung dengan mengundang semua wajib pajak badan untuk mengikuti sosialisasi dalam bentuk seminar. Materi yang diberikan oleh pemerintah pusat dan disampaikan oleh narasumber yang disediakan oleh kantor KP2KP Gunungsitoli”.

Sedangkan narasumber ND sebagai sekretaris di kantor KP2KP Gunungsitoli menyatakan bahwa “Proses yang dilakukan oleh KP2KP Gunungsitoli untuk melakukan penyuluhan dan pelayanan kepada wajib pajak dimulai dari survei oleh kepala kantor KP2KP. Kemudian dilakukan verifikasi data oleh staf khusus penyuluhan dan Langkah akhir yaitu pembuatan surat tugas oleh sekretaris KP2KP Gunungsitoli untuk dilakukan sosialisasi atau kunjungan.”

Narasumber memberikan pendapat yang sejalan dengan pendapat narasumber SS bahwa “Pelaksanaan seminar dilakukan untuk WP Badan. Demikian juga narasumber MZ memberikan pendapat yang sejalan bahwa kunjungan langsung di laksanakan kepada wajib pajak orang pribadi.”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, dapat diambil kesimpulan bahwa petugas KP2KP Gunungsitoli melakukan proses pelayanan yang dilaksanakan berdasarkan jenis wajib pajak yaitu wajib pajak pribadi dengan penyisiran langsung ke tempat usaha wajib pajak melalui survey data terlebih dahulu oleh kepala kantor KP2KP. Sedangkan bagi wajib pajak badan dilakukan melalui sosialisasi berupa

seminar pada sebuah gedung dengan materi yang disediakan oleh pemerintah pusat. Pelaksanaan seminar dilakukan sesuai persetujuan dari instansi pemerintahan yang akan dituju Target utama dari petugas yaitu wajib pajak dengan kondisi ekonomi yang baik dan stabil sehingga hasilnya sesuai dengan yang diharapkan oleh pemerintah.

3. *Tindakan Petugas KP2KP Gunungsitoli untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Badan dan Orang Pribadi.*

Narasumber SS memberikan informasi dengan mengatakan bahwa : “Pelayanan perpajakan yang dilakukan oleh petugas KP2KP Gunungsitoli yaitu sosialisasi dan kunjungan langsung kepada wajib pajak. Kunjungan langsung terdiri dari minimal 2 orang dan maksimal 8 orang petugas setiap melakukan kunjungan langsung ke tempat usaha wajib pajak. Sedangkan sosialisasi dilakukan khusus untuk wajib pajak badan pada sebuah ruangan dengan mengumpulkan perwakilan dari setiap wajib pajak badan”.

Narasumber ND memberikan pendapat yang sejalan dengan jawaban narasumber SS bahwa “KP2KP memberikan pelayanan kepada wajib pajak selain kunjungan langsung dan seminar, terdapat 6 jenis pelayanan yang dilakukan di kantor KP2KP Gunungsitoli yaitu pelayanan NPWP, EFIN, Pelaporan SPT tahunan, konsultasi, sertifikat elektronik, dan billing. Pelayanan ini dilakukan dengan pembagian shift kerja setiap minggunya oleh petugas KP2KP Gunungsitoli dan PPNPN sebanyak 20 orang”.

Berdasarkan penjelasan yang diberikan oleh narasumber kepada peneliti, dapat disimpulkan bahwa tindakan yang dilakukan oleh KP2KP Gunungsitoli terdiri dari 2 jenis yaitu dalam bentuk seminar dan kunjungan langsung ke tempat usaha wajib pajak. Kegiatan seminar diberikan kepada wajib pajak badan dengan target wajib pajak

badan yang memiliki pengaruh besar terhadap penerimaan negara. Sedangkan tindakan kunjungan langsung dilakukan kepada wajib pajak pribadi untuk mempermudah dalam mengetahui permasalahan yang dialami oleh wajib pajak sehingga dengan melakukan kunjungan langsung petugas dapat membantu wajib pajak dalam mengatasi permasalahan yang terjadi. Selain kegiatan tersebut KP2KP Gunungsitoli memberikan fasilitas pelayanan kepada wajib pajak di kantor KP2KP Gunungsitoli.

4. *Pengaruh pelaksanaan penyuluhan dan konsultasi terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajibannya.*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, narasumber SS mengatakan bahwa : “Penyuluhan yang dilakukan berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan peningkatan pengetahuan wajib pajak. Sehingga mampu meningkatkan jumlah dari wajib pajak yang sadar terhadap kewajiban perpajakan dan kontribusinya terhadap negara terutama bagi wajib pajak orang pribadi.

Pandemi Covid juga berdampak negatif terhadap pelaksanaan kegiatan sosialisasi dan kunjungan langsung kepada wajib pajak. Hal ini disebabkan karena beberapa faktor seperti anjuran dari pemerintah untuk mengurangi intensitas tatap muka atau berkerumunan, selain itu disebabkan oleh kurangnya minat wajib pajak dalam mengikuti sosialisasi daring yang di programkan oleh KP2KP Gunungsitoli sesuai anjuran pemerintah pusat”.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tindakan yang dilakukan oleh KP2KP Gunungsitoli dalam meningkatkan pemahaman wajib pajak sangat berdampak positif. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya penambahan jumlah wajib pajak yang patuh setelah

dilakukan kunjungan langsung ke tempat usaha wajib pajak melalui pengisian formulir yang telah disediakan oleh petugas.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat di tarik kesimpulan bahwa pengaruh penyuluhan dan pelayanan yang dilakukan oleh KP2KP Gunungsitoli dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak telah memadai. Adapun beberapa faktor penyebab terjadinya kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dan tindakan yang dilaksanakan oleh KP2KP Gunungsitoli untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, diantaranya yaitu :

1. Faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan oleh KP2KP dan pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan. Kurangnya pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, khususnya wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha terjadi karena letak wilayah yang masih berada di daerah sehingga informasi tidak dengan cepat sampai kepada masyarakat. Selain itu kepatuhan wajib pajak yang masih kurang patuh disebabkan oleh opini bahwa manfaat tidak secara langsung diperoleh oleh wajib pajak atas pembayaran kewajiban perpajakannya.
2. Prosedur penyuluhan dan konsultasi perpajakan yang dilakukan oleh KP2KP kepada wajib pajak meliputi kegiatan seminar bagi wajib pajak badan dengan menggunakan materi yang diberikan oleh pemerintah pusat agar informasi secara merata di terima oleh seluruh wajib pajak badan dan kunjungan langsung ke tempat usaha wajib pajak orang pribadi dilakukan oleh petugas KP2KP Gunungsitoli
3. Tindakan petugas KP2KP untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan dan orang pribadi terdiri dari 2

jenis yaitu kegiatan seminar diberikan kepada wajib pajak badan dengan target wajib pajak badan yang memiliki pengaruh besar terhadap penerimaan negara. Sedangkan tindakan kunjungan langsung dilakukan kepada wajib pajak pribadi untuk mempermudah dalam mengetahui permasalahan yang dialami oleh wajib pajak Selain kedua hal tersebut kantor KP2KP Gunungsitoli juga memberikan 6 pelayanan pada kepada wajib pajak yaitu pelayanan NPWP, EFIN, Pelaporan SPT tahunan, konsultasi, sertifikat elektronik, dan billing.

4. Pengaruh dari pelaksanaan penyuluhan dan konsultasi terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajibannya yang dilakukan oleh KP2KP Gunungsitoli dalam meningkatkan pemahaman wajib pajak sangat berdampak positif. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya penambahan jumlah wajib pajak yang patuh setelah dilakukan kunjungan langsung ke tempat usaha wajib pajak melalui pengisian formulir yang telah disediakan oleh petugas dengan didampingi oleh petugas KP2KP Gunungsitoli.

Saran

1. Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan terkhusus bagi wajib pajak orang pribadi sebaiknya terus ditingkatkan dengan pelaksanaan kunjungan langsung dan kemudahan konsultasi yang terdapat pada kantor KP2KP Gunungsitoli. Hal ini di harapkan agar apabila terdapat wajib pajak yang kurang patuh dapat diketahui faktor yang menyebabkan ketidakpatuhan terjadi dan dapat di berikan solusi untuk lebih patuh kedepannya.
2. Masyarakat diharapkan dapat mengubah pola pikir yang berpendapat bahwa tidak mendapatkan manfaat

secara langsung menjadi pola pikir sebagai warga negara yang harus memberikan kontribusi kepada negara dengan didukung oleh bantuan KP2KP melalui peningkatan pengetahuan perpajakan bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abrahams, N., B., & Ari B.,K. (2016). Persepsi Calon Wajib Pajak dan Wajib Pajak terhadap Etika Penggelapan Pajak di Salatiga, 1(2), 50–70.
- Hendro, S., D, & Siti., N. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Mobil dengan Diberlakukannya Pajak Progresif di Kota Surakarta. *Jurnal Akuntansi dan Pajak* 18 (01): 45–55.
- Purba, M.,A. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Penyuluhan Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam. *Jurnal AKuntansi Bareleng* 2 (1): 89–103.
- Sihombing, E., H. (2018). Implementasi Undang-Undang No. 42 Tahun 2009 Dalam Menghitung Pajak Pertambahan Nilai untuk Peningkatan Kualitas Pelaporan Pajak (Studi Kasus: PT. Mopoli Raya Medan). 1 (2): 72– 78.
- Zahari, M. (2016). Pengaruh Pajak dan Retribusi Daerah terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Sarolangun 7 (June): 3(2), 133–48.