

## Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Badan dan Orang Pribadi

**Windy Noviana**

*KPP Pratama Gianyar*

*windynoviana@gmail.com*

### **ABSTRACT**

*This research studies about taxpayers compliance level both corporate and institutional taxpayers with an annual gross turnover below IDR 4.8 billion following the Government Regulation No 46 Year 2013 with 1% tax rate on gross turnover in Gianyar Small Taxpayers Office, and efforts which must be undertaken by Gianyar Small Taxpayers Office to elevate tax compliance and to obtain potential taxpayers to register for tax identification number (NPWP). Population used in this research are institutional and individual taxpayers registered in Gianyar Small Taxpayers Office and tax officers including Account Representatives and Chief of Monitoring and Consulting Section. Data collecting performed by profound interview method. Participants determined by purposive sampling technique and the validity of analysis result verification by data triangulation. The results of this research show that taxpayers violation is contributed by five factors, which are, Taxpayers awareness, tax officers service quality, perception on tax administration effectivity, tax simplicity, and tax penalties. Efforts executed by Gianyar Small Taxpayers Office in escalating taxpayers compliance include decreasing tax rate, prevalent socialization in all over the place regarding methods of tax reporting and payment, performing excellent service, imposing administration charge equitably for all taxpayers, and alternate solutions availability for technology illiterate taxpayers. Efforts should be made for obtaining new Taxpayers are sweeping to strategic business location, data searching through internet or third parties and socialization to encompass unregistered Taxpayers. Policy and theoretical implication in this study have given empirical evidence over factors causing taxpayers incompliance, efforts needed to be done to elevate compliance and to obtain new unregistered Taxpayers so that it can give contribution to DGT to increase taxpayers compliance in completing their tax obligation. For future research, it is expected to use measurement other than Planned of Behavior theory used in this study, for instance, attribution theory, and the others so that comparison can be done for more extensive and accurate results.*

---

**Keywords : Level of compliance; Taxpayer; Government Regulation No 46 Year 2013**

### ABSTRAK

Penelitian ini meneliti tentang tingkat kepatuhan Wajib Pajak baik Wajib Pajak Badan maupun Orang Pribadi dengan omset dibawah 4.8 Milyar setelah adanya Peraturan Pemerintah Nomor 46 tahun 2013 dengan tarif 1 persen dari omset di KPP Pratama Gianyar serta upaya-upaya yang harus dilakukan oleh KPP Pratama Gianyar untuk meningkatkan kepatuhan dan mendapatkan Wajib Pajak baru yang belum mendaftarkan diri untuk mempunyai NPWP. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Badan dan Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama serta petugas pajak yang terdiri dari *Account Representative* (AR) dan Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode wawancara mendalam. Pemilihan informan ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan verifikasi keabsahan hasil analisis menggunakan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor ketidakpatuhan Wajib Pajak Badan dan Orang Pribadi ditentukan oleh lima faktor yaitu kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan petugas pajak, persepsi atas efektivitas sistem perpajakan, kemudahan pajak dan sanksi perpajakan. Upaya-upaya yang dilakukan oleh KPP Pratama Gianyar dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan menurunkan tarif pajak, melakukan sosialisasi secara merata ke seluruh tempat mengenai cara pelaporan dan pembayaran pajak, melakukan pelayanan prima, mengenakan sanksi perpajakan secara adil kepada semua Wajib Pajak dan ada solusi alternative untuk Wajib Pajak yang tidak menguasai teknologi. Upaya yang harus dilakukan untuk mendapatkan Wajib Pajak baru yaitu dengan melakukan penyisiran ke lokasi usaha strategis, melakukan penelusuran data baik melalui internet atau pihak ketiga dan melakukan sosialisasi sehingga dapat menjangkau Wajib Pajak yang belum mendaftarkan diri untuk ber-NPWP. Implikasi teoritis dan kebijakan pada penelitian ini telah memberikan bukti empiris terhadap faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpatuhan Wajib Pajak, upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan dan mendapatkan Wajib Pajak baru yang belum ber-NPWP sehingga dapat memberikan kontribusi kepada Direktorat Jenderal Pajak untuk lebih meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Untuk penelitian mendatang, diharapkan menggunakan pengukuran lain selain teori *Planned of Behavior* (TPB) yang digunakan dalam penelitian ini seperti contohnya teori atribusi, dan lain sebagainya karena dengan demikian dapat dilakukan perbandingan sehingga didapatkan hasil penelitian yang lebih luas dan akurat lagi

---

**Kata kunci : Tingkat Kepatuhan; Wajib Pajak; Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2013**

## PENDAHULUAN

Setiap negara membutuhkan pembiayaan yang besar guna meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pembangunan nasional. Oleh sebab itu, diperlukan peningkatan penerimaan negara setiap tahunnya (Samadiartha dan Darma, 2017). Penerimaan negara dibagi menjadi dua, yaitu penerimaan perpajakan dan penerimaan negara bukan pajak. Penerimaan perpajakan merupakan sumber dana utama mendominasi pendapatan negara Indonesia, yaitu sekitar 70% dari penerimaan APBN. Salah satu upaya pemerintah meningkatkan penerimaan pajak yaitu dengan memungut pajak dari Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). Jika dilihat dari kepatuhan Wajib Pajak UMKM, masih banyak yang dengan sengaja tidak melaporkan dan membayar pajaknya, dikarenakan Wajib Pajak tersebut merasa perhitungan pajak yang sulit dimengerti. Menghadapi hal ini, Direktorat Jenderal Pajak melakukan kemudahan peraturan perpajakan sehingga para Wajib Pajak tidak lagi merasa kesulitan dalam melakukan pembayaran perpajakan. Kepatuhan adalah faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak. Hal ini disebabkan karena semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat dan demikian pula yang terjadi sebaliknya. Oleh karena itu, pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 dimana peraturan ini menetapkan tarif sebesar 1% dari penghasilan kotor dan berlaku untuk Wajib Pajak Orang pribadi atau Badan yang memiliki penghasilan yang tidak melebihi dari 4,8 M dalam setahun. Penelitian ini menggunakan indikator perilaku Wajib Pajak berdasarkan kerangka model *Theory Planned of Behavior* atau Perilaku Yang Direncanakan yang dikemukakan oleh Ajzen (1991) yang menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi timbulnya niat berperilaku seseorang (*Behaviour Beliefs*) adalah adanya hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku (*Control Beliefs*). Berdasarkan dari penjelasan latar belakang di atas, peneliti melakukan penelitian lebih lanjut mengenai perilaku Wajib Pajak dengan judul “Upaya Tingkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Badan dan Orang Pribadi”.

### Pajak

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2016:1; Wibawa dan Darma, 2017)

Menurut Mardiasmo (2016:7) terdapat dua fungsi pajak yaitu (1) Fungsi Penerimaan (Budgeter), pajak sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran

pemerintah, (2) Fungsi Mengatur (Reguler), pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Menurut pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Wajib Pajak merupakan orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 lebih memfokuskan kepada penghasilan atas Peredaran bruto yang tidak melebihi dari Rp 4,8 Milyar dalam setahun dengan tarif yaitu 1 % (satu persen) dari jumlah peredaran bruto setiap bulan dari setiap tempat usaha. Frista, dkk (2017) menyatakan bahwa memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung sistem *self-assessment*. Ada dua macam kepatuhan pajak, yaitu Kepatuhan formal, yaitu Wajib Pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakan secara formal dengan ketentuan yang ada di dalam UU perpajakan seperti Wajib Pajak memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) bagi yang sudah memiliki penghasilan, dan Kepatuhan material, dimana Wajib Pajak secara substantif (isi) sudah memenuhi ketentuan yang ada dalam undang-undang perpajakan seperti Wajib Pajak Wajib Pajak yang telah mengisi SPT dengan benar sesuai dengan kondisi yang sebenarnya dan sebagainya. Dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) dijelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan menurut Ajzen, munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor (Azwar, 2013:13), yaitu *Behavioral Beliefs* (keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut), *Normative Beliefs* (keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut) dan *Control Beliefs* (keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut)

### **Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak**

- a. Kesadaran Wajib Pajak, Sistem *self assessment* yang diterapkan dalam perpajakan di Indonesia memberikan kepercayaan penuh kepada Wajib Pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang wajib pajak. Rendahnya pemahaman *self assessment system* akan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kualitas pelayanan Fiskus, Kualitas pelayanan yang baik akan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, dimana dalam hal ini

- adalah pelayanan yang diberikan oleh fiskus dalam melayani Wajib Pajak berpengaruh dalam pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak.
- b. Persepsi Atas Efektivitas Sistem Perpajakan, Indikator persepsi efektifitas sistem perpajakan menurut Widayati dalam penelitian yang dilakukan oleh Ica Azwinda (2016), antara lain Sistem Pelaporan SPT melalui e-SPT dan *e-Filling*, Pembayaran pajak melalui e-Banking, Penyampaian SPT melalui *drop box*, Update peraturan pajak terbaru secara online melalui internet dan Pendaftaran NPWP melalui e-Register
  - c. Kemudahan Pajak, indikator kemudahan membayar pajak dalam penelitian ini adalah perubahan tarif tidak memberatkan usaha yang di jalani wajib pajak, tarif 1% lebih menguntungkan dan kesan positif terhadap upaya pemerintah untuk memberlakukan Peraturan Pemerintah No 46 tahun 2013
  - d. Sanksi Perpajakan, diberikan kepada agar Wajib Pajak mempunyai kesadaran dan patuh terhadap kewajiban pajak, sehingga membuat perilaku Wajib Pajak menjadi patuh dan memenuhi kewajiban perpajakannya.

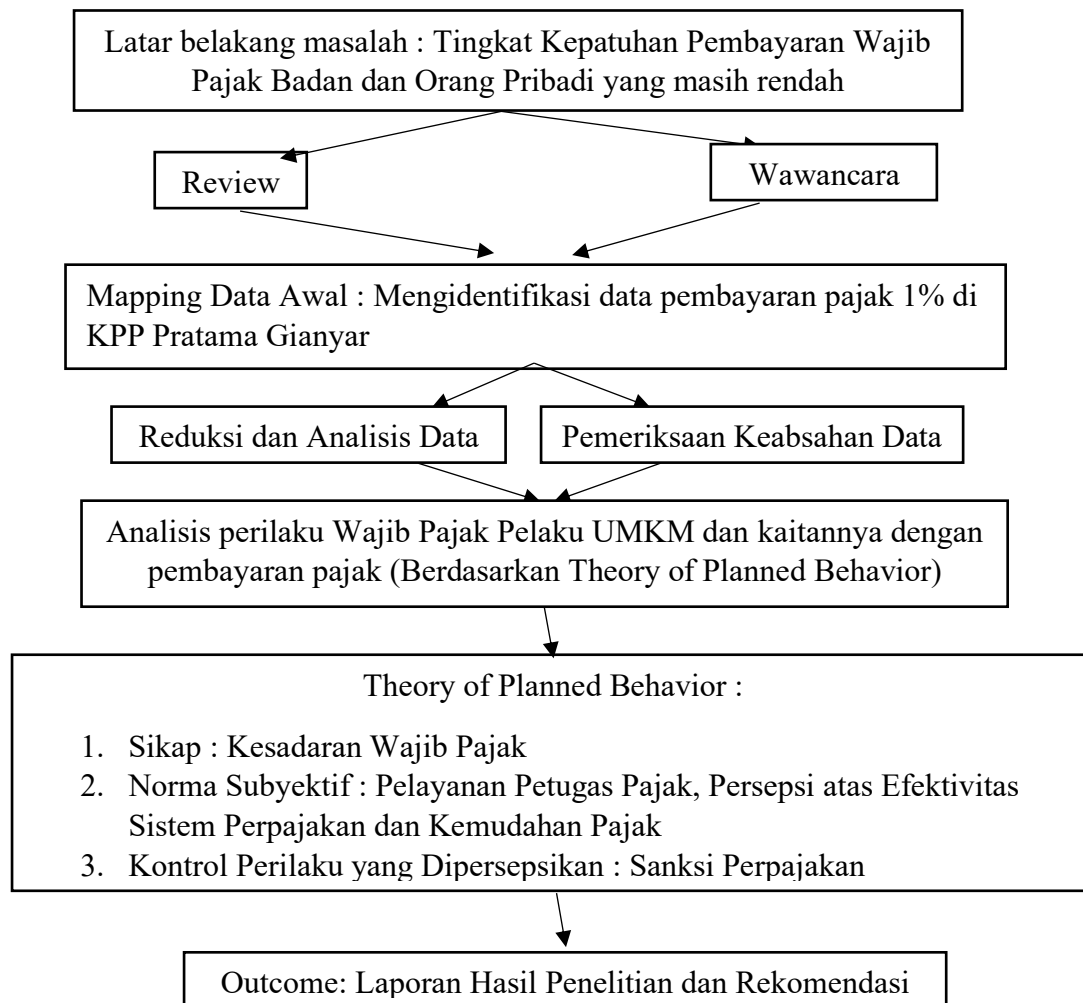
### **Upaya Yang Harus Dilakukan Untuk Meningkatkan Kepatuhan**

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Lim dan Indrawati (2016), beberapa usaha yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak adalah Tarif Pajak, Pemeriksaan Pajak dan Kemungkinan Untuk Diperiksa, Denda dan hukuman, Tingkat Penghasilan Aktual, Sumber Penghasilan, Manfaat Pajak, Kompleksitas Sistem Perpajakan, Kesamaan dan Keadilan, Persepsi Mengenai Pengeluaran Pemerintah, Peranan dari Otoritas Pajak, Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan, Sikap, Kendala/Batasan Keuangan, Budaya, Etika dan Norma Sosial dan Pengaruh Dari Sesama Rekan atau Kelompok.

### **Kerangka Teoritis**

Dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) (Azwar, 2013:13), perilaku yang ditampilkan oleh individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku. Sementara munculnya perilaku ditentukan oleh tiga faktor penentu yaitu: *behavioral beliefs* (keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut), *normative beliefs* (keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan), dan *control beliefs* (keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat

perilakunya tersebut). Berdasarkan kajian pustaka dan kajian empiris penelitian terdahulu, maka dapat disusun kerangka pemikiran sebagai berikut :



Gambar 1  
Kerangka Pikir Penelitian

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Gianyar pada periode Mei-Juli 2018. Informan penelitian ini Wajib Pajak Badan dan Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar dan petugas pajak. Teknik pemilihan informan dengan menggunakan teknik purposive sampling dengan total informan sebanyak 20 (dua puluh) orang. *Purposive sampling* digunakan dengan syarat yang mempunyai penghasilan kurang dari 4,8Milyar setahun. Data dikumpulkan menggunakan instrumen wawancara. Teknik analisis data yang digunakan yaitu sesuai dengan teknik Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2016: 336) yang mengatakan ada

tiga metode dalam analisis data kualitatif yaitu: *Data reduction* (Reduksi Data), *Data display* dan *Conclusion drawing/verification*. Verifikasi keabsahan hasil analisis menggunakan triangulasi sumber data dimana artinya menganalisis tingkat kebenaran dan akurasi data dari 2 (dua) sumber data yang berbeda, yang terkait dengan objek penelitian, yaitu dari Wajib Pajak dan petugas pajak.

## PEMBAHASAN

### Faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakpatuhan Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Gianyar dalam melakukan kewajiban pembayaran pajaknya,

1. Kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak bersumber dari dua faktor, yaitu biaya hidup yang semakin tinggi dan kurangnya kepercayaan Wajib Pajak atas distribusi dan alokasi pajak. Untuk biaya hidup yang semakin tinggi, dapat dilihat dari hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada Ni Wayan Muliasih, selaku pemilik usaha lukisan:

“menurut saya, dikarenakan biaya hidup yang semakin tinggi”

Hal ini senada dengan jawaban yang diberikan oleh petugas pajak bernama Herry Sumarsono, Account Representative yang menyatakan bahwa:

“WP bilang kalau biaya hidup semakin tinggi sehingga semakin menyusahkan mereka untuk bayar pajak”

Selanjutnya, dari hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada I Wayan Suantera Gede, selaku pemilik usaha kerajinan silver, menyatakan bahwa :

“menurut saya, WP yang tidak membayar pajak itu dikarenakan mereka masih tidak percaya akan pajak”.

Hal ini senada dengan jawaban yang diberikan oleh petugas pajak bernama I Putu Adi Sukmawan, Account Representative yang menyatakan bahwa:

“Mindset dari WP sendiri karena mereka mengira seperti bayar kontribusi yang langsung dapat manfaat dari bayar pajak. Ketika mereka tidak dapat langsung, mereka jadi males”

Dilihat dari seluruh pernyataan diatas, terlihat bahwa kurangnya kesadaran Wajib Pajak banyak disebabkan karena harga kebutuhan hidup yang semakin tinggi, membuat mereka semakin enggan untuk melakukan pembayaran pajak. Hal ini didukung oleh penelitian yang telah dilakukan Tene, dkk (2017) dengan judul penelitian Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan

Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Manado), dimana dalam penelitian tersebut menyebutkan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Kualitas pelayanan petugas pajak yang baik kepada Wajib Pajak dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada I Gusti Ngurah Aryana Putra, selaku pemilik usaha supplier daging, menyatakan bahwa :

“menurut saya seharusnya para petugas pajak sering melakukan sosialisasi ke desa-desa mengenai pajak, termasuk cara pembayaran dan pelaporannya”

Sementara itu, hal senada juga disampaikan petugas pajak bernama I Ketut Agus Sweca Artawan, Account Representative, menyatakan bahwa :

“menurut saya, mungkin dari sisi pelayanan petugas pajak yang lebih memberikan pelayanan maksimal dalam memberikan pelayanan konsultasi kepada Wajib Pajak dan pelayanan perpajakan lainnya sehingga Wajib Pajak tersebut merasa nyaman dan mau melakukan kewajiban perpajakannya”

Berdasarkan hasil kutipan wawancara diatas, dapat dikatakan bahwa pelayanan petugas pajak masih dirasakan kurang karena para Wajib Pajak mengharapkan agar para petugas pajak yang langsung datang ke lokasi usaha Wajib Pajak untuk mengambil pembayaran pajak. Hal ini sesuai dengan Rachmania, dkk (2016) mengatakan bahwa dalam hubungannya dengan bidang perpajakan, kualitas pelayanan berarti penilaian baik atau kah buruk tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada Wajib Pajak. Ukuran baik atau tidaknya kualitas pelayanan petugas pajak yang diberikan kepada Wajib Pajak, menjadi salah satu faktor yang berpengaruh pada kemauan untuk patuh dan membayar pajak (Pranadata dalam Susmita (2016)).

3. Persepsi atas efektivitas system perpajakan. Indikator persepsi efektifitas sistem perpajakan menurut Widayati dalam penelitian yang dilakukan oleh Ica Azwinda (2016), antara lain Sistem Pelaporan SPT melalui e-SPT dan *e-Filling*, Pembayaran pajak melalui e-Banking, Penyampaian SPT melalui *drop box*, Update peraturan pajak terbaru secara online melalui internet dan Pendaftaran NPWP melalui e-Register. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada I Nyoman Astawa, selaku pemilik usaha aksesoris, menyatakan bahwa :

“menurut saya penyebabnya krn kebanyakan Wajib Pajak tidak mengerti cara membuat e-billing”



Selain itu, ditanya mengenai pertanyaan yang sama petugas pajak yang bernama I Gede Made Wirawan, Account Representative, menyatakan hal sebagai berikut:

“masih banyak Wajib Pajak yang kesulitan dalam pembuatan e-billing, sehingga para Wajib Pajak menjadi malas dan enggan untuk melakukan pembayaran pajak”

Dilihat dari pernyataan informan diatas, dapat diasumsikan mengenai pembuatan billing masih jauh dari apa yang diharapkan dari para Wajib Pajak, dikarenakan tidak semua Wajib Pajak mengerti dengan kemajuan teknologi seperti internet. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Ica Azwinda (2016) yang berjudul Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pemberian Sanksi, Kesadaran Wajib Pajak dan Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Pada Usaha Kecil di Tanjung Pinang), menyatakan bahwa persepsi efektifitas sistem perpajakan merupakan kesan yang dirasakan oleh Wajib Pajak terhadap sistem pembayaran pajak.. Persepsi yang positif akan mendorong Wajib Pajak lebih memiliki kemauan dalam membayar pajak, sedangkan persepsi yang negatif akan berdampak sebaliknya.

4. Kemudahan Pajak akan memudahkan Wajib Pajak untuk memahami pajak mereka. Adapun indikator kemudahan membayar pajak dalam penelitian ini adalah perubahan tarif tidak memberatkan usaha yang di jalani Wajib Pajak, tarif 1% yang lebih menguntungkan dan kesan positif terhadap upaya pemerintah untuk memberlakukan Peraturan Pemerintah No 46 tahun 2013. Sesuai hasil wawancara, yang dilakukan oleh peneliti kepada Ni Wayan Suryani, selaku pemilik usaha perdagangan baju, dan menyatakan bahwa

“menurut saya, masih banyak Wajib Pajak yang mengira bahwa perhitungan pajak masih ribet seperti dulu. Jadi mereka sudah ketakutan”

Selain itu, ditanya mengenai pertanyaan yang sama, informan, petugas pajak yang bernama Ni Luh Putu Argiyanti, Kepala Seksi, menyatakan bahwa :

“Dalam penghitungan, tarif 1% jelas lebih memudahkan daripada tarif yang dulu. Namun, masalahnya kalau yang sekarang, tetap harus bayar pajak tiap bulannya walaupun dalam setahun itu rugi. Sementara kalau yang dulu tidak perlu bayar pajak jika memang rugi. Hal itu yang menyebabkan Wajib Pajak malas untuk bayar pajak”

Berdasarkan hasil kutipan wawancara diatas, dapat dilihat bahwa kemudahan pajak masih belum terpenuhi karena biaya usaha yang timbul tidak diperhitungkan lagi. Selain itu, setiap bulan diharuskan untuk membayar pajak sehingga Wajib Pajak sering lupa atau merasa direpotkan atas kewajiban pembayaran tersebut. Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Kumalayani, dkk (2016), yang berjudul Analisis Pengaruh Pemahaman

Peraturan, Penerapan Kebijakan dan Kemudahan Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Hotel dan Restoran di Kabupaten Badung, menyatakan bahwa kemudahan administrasi pajak memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak, artinya bahwa semakin mudah atau baik administrasi pajak maka kepatuhan membayar pajak juga akan meningkat.

5. Sanksi Perpajakan diberikan kepada Wajib Pajak agar Wajib Pajak mempunyai kesadaran dan patuh terhadap kewajiban pajak. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Ni Nyoman Waryuni, dari CV. Idep Media, menyatakan bahwa

“menurut saya, sanksi perpajakan cukup efektif jika memang Wajib Pajak sudah pernah dikenai sanksi atas keterlambatannya baik dalam pembayaran maupun pelaporan pajak.”

Demikian pula jawaban yang diberikan oleh petugas pajak yang bernama N. D.A. Ayu Sri Liana Dewi, Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi saat ditanya mengenai pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“sanksi yang berlaku kurang diketahui oleh Wajib Pajak itu sendiri sehingga mereka mengira tidak ada sanksi atas perbuatan mereka yang tidak membayar pajak.”

Dilihat dari kutipan wawancara diatas, dapat dilihat bahwa sanksi perpajakan cukup efektif dalam membuat efek jera para Wajib Pajak yang lalai dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Namun, karena tidak semuanya Wajib Pajak dikenai sanksi, maka mereka mengira bahwa dengan kelalaian mereka tersebut, mereka tidak akan dikenai sanksi pajak. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Tene, dkk (2017), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, menyatakan bahwa sanksi perpajakan dalam penelitian ini adalah sanksi pajak sangat diperlukan agar wajib pajak disiplin dalam memenuhi kewajiban perpajakan, pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang melakukan pelanggaran, sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang dilakukan dan penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

### **Upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan:**

1. Menurunkan tarif pajak

Dalam Peraturan Pemerintah No 46 Tahun 2013, telah ditentukan tarif sebesar 1% dari peredaran bruto. Dengan menurunkan tarif pajak akan membantu Wajib Pajak untuk lebih

mengembangkan usaha karena beban pajaknya menjadi lebih kecil. Hal tersebut didukung oleh wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada I Wayan Kartoni, selaku pemilik CV. Ganesha Lodge, menyatakan bahwa :

“menurut saya, jika memungkinkan, tarifnya dapat tolong diturunkan, sehingga tidak terlalu memberatkan.”

Sementara itu, ditanya mengenai hal yang sama, informan petugas pajak yang bernama I Ketut Agus Sweca Artawan, Account Representative yang menyatakan bahwa :

“Banyak Wajib Pajak yang mengatakan bahwa tarif yang diberlakukan sekarang yaitu 1% dari bruto masih ketinggian sehingga mereka minta untuk diturunkan lagi tarifnya”

Dari hasil kutipan wawancara diatas, dapat dikatakan bahwa tarif memegang peranan penting. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Noza (2016), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Perubahan Tarif, Kemudahan Membayar Pajak, Sanksi Pajak dan Sosialisasi PP Nomor 46 Tahun 2013 Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku UMKM, menyatakan bahwa dengan adanya perubahan tarif pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Pelaku UMKM.

2. Melakukan sosialisasi secara merata ke seluruh tempat mengenai cara pelaporan dan pembayaran pajak

Masih banyak Wajib Pajak yang belum memahami Peraturan Pemerintah No 46 Tahun 2013 yang merasa belum dilakukan sosialisasi atau diberitahukan oleh petugas pajak. Hal tersebut dapat terlihat pada hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada I Komang Sudiarna, selaku pemilik usaha cargo di Batuan, menyatakan bahwa :

“menurut saya, seharusnya petugas pajak lebih gencar lagi melakukan sosialisasi mengenai cara pembayaran dan pelaporan pajak.”

Selanjutnya, informasi senada juga diungkapkan oleh petugas pajak yang bernama Herry Sumarsono, saat ditanyakan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“menurut saya, mungkin bisa dilakukan sosialisasi ke seluruh wilayah KPP Pratama Gianyar mengenai kewajiban perpajakan yang harus dilakukan oleh seorang Wajib Pajak.”

Berdasarkan kutipan hasil wawancara diatas, dapat dikatakan bahwa Wajib Pajak masih ada yang belum mengerti dan memahami mengenai Peraturan Pemerintah No 46 Tahun 2013 ini. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Faizin, dkk (2016), yang menyatakan bahwa sosialisasi Peraturan Pemerintah No 46 Tahun 2013 berpengaruh positif

terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian, Wajib Pajak menjadi mengerti dan paham sehingga bersedia secara ikhlas untuk membayar pajak dengan tarif 1%.

3. Melakukan pelayanan prima dalam melayani Wajib Pajak sebaik-baiknya seperti contohnya juga membuat system untuk mengingatkan Wajib Pajak mengenai deadline pembayaran. Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan untuk membantu para Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini dapat terlihat pada wawancara yang dilakukan peneliti oleh informan I Nyoman Astawa, selaku pemilik usaha aksesoris, menyatakan bahwa:

“kalo dari segi pelayanan petugas pajaknya dapat lebih ditingkatkan lagi sehingga masyarakat semakin mempunyai opini positif terhadap pajak.”

Hal senada juga dikatakan oleh informan petugas pajak yang bernama I Gede Made Wirawan, Account Representative, yang menyatakan bahwa :

“menurut saya, kalo dari segi pelayanan petugas pajaknya dapat lebih ditingkatkan lagi itu akan lebih bagus lagi sehingga Wajib Pajak semakin semangat untuk membayar pajak.”

Dari hasil kutipan wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima dalam melayani Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sangatlah penting dikarenakan dengan memberikan pelayanan yang terbaik, maka Wajib Pajak akan semakin patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Tulenan, dkk (2017) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Bitung, menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pajak harus memiliki pelayanan yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan pajak

4. Mengenakan sanksi perpajakan secara adil kepada semua Wajib Pajak yang lalai dalam melakukan kewajiban perpajakannya

Sanksi perpajakan berfungsi sebagai alat pencegah agar Wajib Pajak tidak melanggar norma. Namun, dalam prakteknya, belum semua Wajib Pajak yang dikenakan sanksi perpajakan akibat dari kelalaiannya tersebut. Hal ini dapat dilihat dari wawancara yang dilakukan peneliti oleh informan I Made Suyadi, selaku pemilik usaha villa, menyatakan:

“Ada tetangga saya yang tidak kena sanksi pajak walaupun dia ga pernah lapor ataupun bayar.”

Selanjutnya, hal senada juga disampaikan oleh informan petugas pajak yang bernama I Putu Adi Sukmawan, Account Representative, menyatakan bahwa :

“Mempertegas sanksi untuk Wajib Pajak yang tidak patuh sehingga mereka menjadi lebih sadar akan kewajiban perpajakannya”

Berdasarkan hasil kutipan wawancara diatas, dapat dikatakan bahwa pengenaan sanksi yang dilakukan oleh petugas pajak belum merata semuanya. Penelitian yang dilakukan oleh Ariesta dan Latifah (2017), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Korupsi dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Semarang, menyatakan bahwa pengaruh sanksi perpajakan secara parsial menunjukkan bahwa semakin baik sanksi perpajakan, maka semakin baik pula kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, pengenaan sanksi perpajakan dapat dikatakan juga dapat memberikan efek jera kepada Wajib Pajak agar semakin patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

5. Ada solusi alternative untuk para Wajib Pajak yang tidak menguasai teknologi atau daerahnya belum terjangkau oleh internet

Banyak kemajuan teknologi yang sudah dikembangkan oleh DJP untuk memudahkan para Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban pelaporan dan pembayaran pajaknya, seperti pelaporan SPT melalui e-filling, pembuatan e-billing sebelum melakukan pembayaran, dan sebagainya. Namun, sayangnya, di satu sisi, perkembangan teknologi tersebut belum mampu untuk mengakomodir semua kebutuhan para Wajib Pajak. Hal ini terbukti dari masih banyaknya Wajib Pajak di KPP Pratama Gianyar yang masih gagap teknologi atau bahkan tidak pernah bersentuhan dengan teknologi termasuk internet. Hal ini tampak dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan I Wayan Mara Budiasa, selaku pemilik toko bangunan, menyatakan bahwa :

“Masih banyak Wajib Pajak yang tidak mengerti internet seperti saya, sehingga semoga kedepannya ada solusi buat mereka yang tidak mengerti internet seperti saya”

Selanjutnya, pernyataan senada juga disampaikan oleh informan petugas pajak yang bernama Ni Luh Putu Argiyanti, Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi, yang menyatakan bahwa :

“DJP mungkin bisa memikirkan solusi alternative untuk Wajib Pajak yang masih kesulitan dengan internet / gaptek, ”

Dari kutipan hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa teknologi belum tentu selalu menguntungkan para penggunanya. Untuk para Wajib Pajak yang masih memiliki hambatan dalam menggunakan teknologi, harus dipikirkan oleh DJP untuk solusinya agar para Wajib Pajak tersebut dapat dengan mudah melakukan kewajiban perpajakannya.

## **Upaya yang harus dilakukan untuk mendapatkan Wajib Pajak baru yang belum ber-NPWP**

### **1. Melakukan penyisiran ke lokasi usaha strategis**

Penyisiran ke lokasi usaha bertujuan untuk mendapatkan Wajib Pajak yang sudah memiliki usaha atau penghasilan, namun belum mempunyai NPWP. Hal ini terungkap dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Ibu Ayu, selaku Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, menyatakan bahwa :

“untuk dapat WP baru, harus dilakukan penyisiran wilayah yang strategis”

Selanjutnya hal senada juga dinyatakan oleh informan I Made Suyadi, pemilik usaha penginapan, menyatakan bahwa :

“penyisiran dilakukan lebih banyak lagi ke lokasi usaha”

Berdasarkan hasil kutipan wawancara diatas, dapat dikatakan bahwa melakukan penyisiran merupakan hal penting yang harus dilakukan oleh KPP Pratama Gianyar dalam rangka mendapatkan Wajib Pajak baru yang belum mendaftarkan diri untuk ber-NPWP namun sudah mempunyai penghasilan.

### **2. Melakukan penelusuran data baik melalui internet atau pihak ketiga**

KPP Pratama Gianyar juga harus melakukan penelusuran data baik melalui internet ataupun pihak ketiga. Pihak ketiga yang dimaksud adalah pihak-pihak dimana biasanya Wajib Pajak terlibat seperti misalnya data Izin Mendirikan Bangunan (IMB), data kepemilikan usaha, dan sebagainya. Hal ini terungkap dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan I Ketut Sweca Agus Artawan, selaku *Account Representative*, menyatakan bahwa:

“searching di internet atau pihak ketiga dari merk usaha, dan sebagainya”

Hal senada juga diungkapkan oleh informan Dewa Sukadana, pemilik CV. Cipta Karya Abadi, menyatakan bahwa :

“mungkin bisa menggunakan data pihak ketiga atau internet juga”

Dari kutipan hasil wawancara diatas, dapat dikatakan bahwa penggunaan data pihak ketiga juga memegang peranan penting bagi KPP Pratama Gianyar untuk mendapatkan Wajib Pajak baru yang belum mendaftarkan diri menjadi Wajib Pajak.

3. Melakukan sosialisasi baik datang langsung ke lokasi usaha strategis dalam bentuk mobil keliling maupun melalui iklan layanan masyarakat baik melalui brosur, leaflet, dan sebagainya mengenai perpajakan dan kegunaan melakukan pembayaran pajak.

Di kalangan masyarakat, mendengar kata pajak, biasanya mengandung kata negatif. Stigma negatif ini muncul karena masih ada saja petugas pajak yang nakal. Salah satu usaha yang seharusnya dilakukan adalah melakukan kampanye atau sosialisasi mengenai penjelasan kegunaan pajak yang dibayarkan oleh masyarakat. Selama ini, sosialisasi tersebut masih dirasa sangat kurang dilakukan sehingga mereka tetap dengan pemikirannya yang negatif terhadap penggunaan uang pajak. Hal ini terungkap dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada I Putu Adi Sukmawan, selaku *Account Representative*, menyatakan bahwa:

“iklan layanan masyarakat diperbanyak”

Hal senada juga diungkapkan oleh informan Ni Wayan Yoniari, pemilik CV. Relax Beach, dan I Wayan Sumiyasa, pemilik usaha kerajinan, menyatakan bahwa :

“Sosialisasi ke lokasi usaha strategis atau mobil keliling”

Dari hasil kutipan wawancara diatas, dapat dikatakan bahwa sosialisasi mengenai perpajakan dan terutama kegunaan uang pajak penting untuk dilakukan agar masyarakat semakin percaya kepada pemerintah dan pada akhirnya mau mendaftarkan diri untuk memiliki NPWP sehingga pembangunan nasional dapat terlaksana dengan baik.

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa: Faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpatuhan Wajib Pajak UMKM adalah kurangnya kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan petugas pajak, persepsi atas efektivitas system perpajakan, kemudahan pajak dan sanksi perpajakan. Upaya yang harus dilakukan oleh KPP Pratama untuk meningkatkan kepatuhan adalah dengan cara menurunkan tarif pajak, melakukan sosialisasi ke seluruh tempat mengenai cara pembayaran dan pelaporan pajak, melakukan pelayanan prima dengan melayani Wajib Pajak sebaik-baiknya seperti contohnya juga membuat system untuk mengingatkan Wajib Pajak mengenai deadline pembayaran,

mengenaikan sanksi perpajakan secara adil kepada semua Wajib Pajak yang lalai dalam melakukan kewajiban perpajakannya dan ada solusi alternative untuk para Wajib Pajak yang tidak menguasai teknologi atau daerahnya belum terjangkau oleh internet. Upaya-upaya yang harus dilakukan oleh KPP Pratama Gianyar untuk mendapatkan Wajib Pajak baru adalah dengan melakukan penyisiran ke lokasi usaha strategis, melakukan penelusuran data baik melalui internet ataupun pihak ketiga dan melakukan sosialisasi baik datang langsung ke lokasi usaha strategis dalam bentuk mobil keliling maupun melalui iklan layanan masyarakat baik melalui brosur, leaflet, dan sebagainya mengenai perpajakan dan kegunaan melakukan pembayaran pajak. Implikasi penelitian ini bagi pimpinan manajemen DJP adalah sebagai masukan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakpatuhan Wajib Pajak Badan dan Orang Pribadi serta upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan serta mendapatkan Wajib Pajak baru yang belum ber-NPWP. Diharapkan untuk penelitian mendatang, untuk menggunakan pengukuran lain juga selain teori *Planned of Behavior* (TPB) yang digunakan dalam penelitian ini seperti contohnya teori atribusi, dan lain sebagainya sehingga dapat dihasilkan perbandingan. Dengan menggunakan teori lainnya, dapat dilakukan perbandingan sehingga didapatkan hasil penelitian yang lebih luas dan akurat lagi.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). *The Theory of Planned Behavior. Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50: 179-211.
- Ajzen, I. (2002). Perceived Behavioral Control, Self Efficacy, Locus of Control, and The Theory of Planned Behavior, *Journal of Applied Social Psychology*, **32** (4): 665-683.
- Ariesta, R.P., and Latifah, L. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Korupsi dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Semarang, *Akuntansi Dewantara*, **1** (2): 173-187.
- Azwar, S. (2013). *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwinda, I. (2016). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pemberian Sanksi, Kesadaran Wajib Pajak dan Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Pada Usaha Kecil di Tanjung Pinang)*.
- Faizin, M.R., Kertahadi., dan Ruhana, I. (2016). Pengaruh Sosialisasi, Pemahaman dan Kesadaran Prosedur Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pajak Bumi Bangunan Pedesaan dan Perkotaan di Desa Mojooranu Kabupaten Bojonegoro), *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, **9** (1): 1- 9
- Frista dan Kristanti, P. (2017). Pemahaman dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013, *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*, **17** (2): 283-295
- Kumalayani, P.A., Sukarsa, M., and Yasa, I.N.M. (2016). Analisis Pengaruh Pemahaman Peraturan, Penerapan Kebijakan dan Kemudahan Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Hotel dan Restoran di Kabupaten Badung, *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia Universitas Udayana*, **5** (5): 1171 – 1196.
- Lim, A.S., and Indrawati, L. (2016). *Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia*.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan*, Edisi Terbaru. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Noza, A.A.C. (2016). Pengaruh Perubahan Tarif, Kemudahan Membayar Pajak, Sanksi Pajak dan Sosialisasi PP Nomor 46 Tahun 2013 Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku UMKM, *Publikasi Ilmiah*: 1-13.
- Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 tentang Pajak Penghasilan Atas Penghasilan Dari Usaha yang Diterima Atau Diperoleh Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu.

- Pranadata, I.G.P. (2014). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, **2** (2): 1-16.
- Rachmania, M.F., Astuti, S.E., and Utami, N.H. (2016). Pengaruh Persepsi Korupsi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Batu), *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, **10** (1): 1-8.
- Samadiartha, I.N.D., and Darma, G.S. (2017). Dampak Sistem E-Filing, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, *Jurnal Manajemen & Bisnis*, **14** (1): 75-103.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tene, H.J., Sondakh, J.J., and Warongan, D.L.J. (2017). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Manado), *Jurnal EMBA*, **5** (2): 443-553.
- Tulenan, A.R., Sondakh, J.J., and Pinatik, S. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bitung, *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, **12** (2): 296-303.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah.
- Widayati, N. (2010). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus Pada KPP Pratama Gambir Tiga)*, Simposium Nasional Akuntansi XIII, Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto.
- Wibawa, I.B.P., and Darma, G.S. (2017). Administrasi Pajak Daerah Melalui Penerapan Aplikasi SIMPAD NG dalam Perspektif Good Governance di Kabupaten Buleleng, *Jurnal Ilmiah Administrator: Menelaah Masalah Kebijakan Publik dan Pembangunan*, **9** (1): 68-78.