**Peningkatan Kepatuhan dan Pengawasan Wajib Pajak**

**Dalam Rangka Pencapaian Target Penerimaan Pajak**

**Studi Kasus: Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang**

Ihsanul Zikri1, Zainuddin Ismail2, M. Izman Herdiansyah3

Program Studi Manajemen-S2 Universitas Bina Darma Palembang

1 [zi.zikri@gmail.com](mailto:zi.zikri@gmail.com), 2[zainuddin@binadarma.ac.id](mailto:zainuddin@binadarma.ac.id),

3[m.herdiansyah@binadarma.ac.id](mailto:m.herdiansyah@binadarma.ac.id)

**Abstrak.** Tujuan dari penelitian adalah untuk menganalisis peningkatan kepatuhan dan pengawasan wajib pajak untuk mencapai target penerimaan pajak. Peneliti menggunakan pendekatan metode penelitian kualitatif. Data diambil dengan cara studi literatur/dokumentasi, pengamatan, wawancara dari beberapa Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi, *Account Representative*, serta wajib pajak. Hasil dari penelitian adalah peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan mematuhi aturan perpajakan, petugas pajak yang berkompeten, pelayanan perpajakan yang baik, tarif pajak rendah dan dikurangi, sistem perpajakan yang baik, sosialisasi aturan perpajakan, pemeriksaan, dan ketersediaan uang yang dimiliki wajib pajak, serta peningkatan pengawasan wajib pajak dengan perluasan akses data wajib pajak, melakukan pendidikan dan pelatihan untuk petugas pajak, penambahan petugas pajak, dan kemampuan wajib pajak membayar pajak.

Kata kunci: kepatuhan wajib pajak, pengawasan wajib pajak, penerimaan pajak

1. Pendahuluan

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) di bawah Kementerian Keuangan memiliki fungsi menghimpun penerimaan negara dari sektor pajak yang berhubungan langsung dengan masyarakat, memerlukan partisipasi aktif dari seluruh masyarakat. Peran serta masyarakat dalam membiayai pembangunan bangsa dan negara ini harus sentiasa disertai dengan pelayanan yang efisien, profesional, dan adil dalam penyelenggaraan perpajakan dengan tanpa henti melakukan perbaikan agar dapat terus-menerus memenuhi harapan masyarakat.

Dalam kurun waktu 4 tahun terakhir, penerimaan pajak nasional sejak tahun 2012 sampai dengan 2015 tidak tercapai, serta makin menurun. Pencapaian penerimaan pajak berturut-turut yaitu sebesar 94,38%, 92,07%, 91,55%, dan 82,00%. Pertumbuhan penerimaan pajak selama 4 tahun terakhir tersebut yaitu -4,28%, 9,70%, 6,54%, dan 8,71%. Penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang dalam kurun waktu 4 tahun terakhir berturut-turut yaitu sebesar 90,13%, 74,62%, 100,70%, dan 73,81%. Hanya pada tahun 2014 penerimaan pajak melebihi target penerimaan pajak. Pertumbuhan penerimaan pajak di KPP Madya Palembang selama 4 tahun terakhir tersebut yaitu 15,24%, -4,33%, 18,23%, dan 8,86%.

Meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (WP) adalah salah satu strategi utama yang diterapkan oleh DJP untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak. Indonesia sebagai salah satu negara yang sumber penerimaan terbesarnya berasal dari pajak turut menghadapi permasalahan yang terkait kepatuhan WP. Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kepatuhan WP adalah dengan menggunakan data pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) oleh WP tersebut. Apabila menggunakan data beberapa tahun terakhir, maka meskipun ada tren peningkatan kepatuhan WP, realisasinya masih jauh di bawah target yang ditetapkan.

Berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak nomor SE-37/PJ/2015 tanggal 25 Mei 2015, pengawasan WP adalah upaya aktif yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk mengawasi penghitungan, pembayaran atau penyetoran, dan pelaporan kewajiban perpajakan WP.

Peneliti menggunakan pendekatan metode penelitian kualitatif. Peneliti membutuhkan data-data primer dan sekunder. Dalam melakukan penelitian, peneliti melakukan teknik pengumpulan data yaitu studi literatur/ dokumentasi, wawancara, dan observasi (pengamatan). Peneliti menganalisis data sesuai dengan pendapat yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (Sugiono:2005), melalui prosedur dan tahapan-tahapan yaitu pengumpulan data, reduksi data, klasifikasi data, penyajian data, serta verifikasi dan kesimpulan.

1. Studi Kasus Pada KPP Madya Palembang

Penelitian dilakukan di KPP Madya Palembang terhadap 20 orang WP terpilih sebagai informan. Kasus yang diamati dan dianalisis adalah tidak tercapainya target tingkat kepatuhan WP sebesar 100%. Hal ini berdampak pada rendahnya tingkat kinerja dalam organisasi KPP. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan beberapa orang informan penelitian yaitu Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, III, IV, dan *Account Representative* Pengawasan sebanyak 14 orang, sertaWP sebanyak 20 orang.

1. Analisis dan Pembahasan Kasus

Berdasarkan wawancara kepada Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, III, IV, dan *Account Representative* Pengawasan, cara meningkatkan kepatuhan WP yang terdaftar di KPP Madya Palembang memiliki jawaban terbanyak sebesar 33% yaitu dengan dilakukannya pemeriksaan terhadap WP. Kemudian jawaban lainnya yaitu dilakukannya himbauan sebesar 28%, dilakukannya bimbingan dan komunikasi sebesar 17%, dilakukannya sosialisasi perpajakan sebesar 11%, dilakukannya penerbitan Surat Tagihan Pajak sebesar 6%, serta dilakukannya kunjungan (*visit*) kepada WP sebesar 5%.

Berdasarkan wawancara kepada Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, III, IV, dan *Account Representative* Pengawasan, cara meningkatkan pengawasan WP yang terdaftar di KPP Madya Palembang memiliki jawaban terbanyak sebesar masing-masing 25% yaitu dengan dilakukannya analisa SPT dan pemetaan (*mapping*) WP. Kemudian jawaban lainnya yaitu dilakukannya pemanfaatan data, akses data diperluas, dan penambahan petugas pajak yang masing-masing sebesar 28%, dilakukannya pemeriksaan, pembuatan aplikasi pengawasan, pembinaan WP, profesionalisme petugas pajak yang masing-masing sebesar 5%.

Berdasarkan gambar di atas, wawancara kepada WP yang terdaftar di KPP Madya Palembang, komponen/unsur/faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan WP memiliki jawaban terbanyak sebesar 22% yaitu kewajiban mematuhi aturan perpajakan dan petugas pajak yang berkompeten. Pelayanan perpajakan yang baik sebesar 19%. Jawaban tarif pajak dikurangi sebesar 16%. Jawaban sistem perpajakan yang baik sebesar 9%, sosialisasi aturan perpajakan terbaru sebesar 6%. Jawaban pemeriksaan dan memiliki uang yang banyak yang masing-masing sebesar 3%.

Temuan tentang kewajiban mematuhi aturan perpajakan mendukung penelitian sebelumnya oleh Utami (2013), bahwa hasil pengujian hipotesis secara simultan membuktikan bahwa variabel kesadaran WP dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP. Temuan hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Nurmantu (2003), yang menyatakan bahwa kepatuhan perpajakan didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana WP memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Temuan hasil penelitian ini sejalan dengan teori kesadaran menurut Jung (1969) yang mengemukakan bahwa kesadaran terdiri dari 3 sistem yang saling berhubungan yaitu ego, *personal unconscious*, dan *collective unconscious*.

Temuan tentang petugas pajak yang berkompeten mendukung hasil penelitian sebelumnya oleh Pahala, Hasanah, dan Sari (2011), bahwa kompetensi petugas pajak dan kualitas pelayanan pajak secara bersama-sama (simultan) menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan WP. Temuan hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Syafei (2007), kompeten adalah keterampilan yang diperlukan seseorang yang ditunjukkan oleh kemampuannya dengan konsisten memberikan tingkat kinerja yang memadai atau tinggi dalam suatu fungsi pekerjaan yang spesifik. Temuan hasil penelitian ini sejalan dengan teori kompetensi menurut Spencer dan Spencer (1993), yang mengemukakan bahwa kompetensi merujuk kepada karakteristik yang mendasari perilaku yang menggambarkan motif, karakteristik pribadi (ciri khas), konsep diri, nilai-nilai, pengetahuan atau keahlian yang dibawa seseorang yang berkinerja unggul di tempat kerja.

Temuan tentang pelayanan perpajakan yang baik mendukung hasil penelitian sebelumnya oleh Komala, Suhadak, dan Endang (2013), bahwa kepuasan atas pelayanan perpajakan yang baik melalui variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, keyakinan dan empati secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan WP. Temuan hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Kotler (1994), pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut. Temuan hasil penelitian ini sejalan dengan teori pelayanan menurut Zeithaml dan Bitner (2003), yang mengemukakan bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan dapat ditentukan dengan dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti langsung. Dimensi jaminan merupakan gabungan dari aspek kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan.

Temuan tentang tarif pajak dikurangi mendukung hasil penelitian sebelumnya oleh Ananda, Kumadji, dan Komala (2015), bahwa sosialisasi perpajakan, tarif pajak, dan pemahaman perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan secara bersama-sama dan parsial terhadap kepatuhan WP. Tarif pajak menjadi variabel yang dominan terhadap kepatuhan WP.

Temuan tentang sistem perpajakan yang baik mendukung hasil penelitian sebelumnya oleh Sarunan (2015), bahwa sistem administrasi perpajakan yang baik dan modern mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP. Temuan hasil penelitian ini sejalan dengan teori sistem menurut Easton (1984) suatu model yang menjelaskan hubungan tertentu antara sub-sub sistem dengan sistem sebagai suatu unit (yang bisa saja berupa suatu masyarakat, serikat buruh, organisasi pemerintah).

Temuan tentang sosialisasi aturan perpajakan yang terbaru mendukung hasil penelitian sebelumnya oleh Widowati (2013), bahwa sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, pengetahuan pajak, dan pelayanan petugas pajak berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepatuhan WP. Temuan hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Soekanto (2009), sosialisasi adalah proses sosial tempat seorang individu mendapatkan pembentukan sikap untuk berperilaku yang sesuai dengan perilaku orang-orang sekitarnya.

Pengembalian kelebihan pembayaran pajak terjadi apabila jumlah kredit pajak atau jumlah pajak yang dibayar lebih besar daripada jumlah pajak yang terutang atau telah dilakukan pembayaran pajak yang tidak seharusnya terutang, dengan catatan WP tidak punya hutang pajak lain. Temuan hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Arens, Elder, dan Beasley (2003:15), pemeriksaan (auditing) adalah pengumpulan serta pengevaluasian bukti-bukti atas informasi untuk menentukan dan melaporkan tingkat kesesuaian informasi tersebut dengan kriteria-kriteria yang telah ditetapkan.

Temuan tentang WP memiliki uang yang banyak mendukung hasil penelitian sebelumnya oleh Bahl (1990), bahwa semakin besar penghasilan seseorang, semakin patuh. Temuan hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Gibson (1994), kemampuan menunjukkan potensi orang untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan. Semakin besar kemampuan dan kontribusi WP dalam membayar pajak, maka DJP akan memberikan pelayanan yang lebih baik, yang berakibat pada meningkatnya kepatuhan WP.

Pengawasan WP yang terdaftar di KPP Madya Palembang belum dilakukan secara optimal dengan persentase sebesar 29%, walaupun rangkaian kegiatan pengawasan telah dilakukan secara mendalam dan maksimal. Temuan hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya oleh Iskandar (2015), bahwa hasil uji secara simultan menunjukan bahwa peningkatan pelayanan, penertiban administrasi dan pengawasan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan WP. Temuan hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Urwick (1974), pengawasan adalah upaya agar sesuatu dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan dan instruksi yang dikeluarkan. Temuan hasil penelitian ini diperkuat oleh wawancara dan pengamatan di lapangan, bahwa petugas pajak memiliki kendala-kendala dalam meningkatkan pengawasan WP yaitu kurangnya akses data WP, keahlian petugas pajak, jumlah petugas pajak, dan pembayaran pajak tergantung dengan kemampuan uang yang dimiliki oleh WP.

1. Simpulan dan Saran

**4.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan WP dapat ditingkatkan dengan kewajiban mematuhi aturan perpajakan, petugas pajak yang berkompeten, pelayanan perpajakan yang baik, tarif pajak rendah dan dikurangi, sistem perpajakan yang baik, sosialisasi aturan perpajakan, pemeriksaan pajak lebih bayar, dan ketersediaan uang yang dimiliki WP. Sedangkan pengawasan WP dapat ditingkatkan dengan memperluas akses data WP, melakukan pendidikan dan pelatihan untuk petugas pajak, penambahan petugas pajak, dan kemampuan WP membayar pajak.

**4.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka peneliti mengajukan saran yaitu bagi DJP untuk melakukan penyesuaian aturan perpajakan dan besaran tarif pajak berdasarkan kondisi perekonomian dunia dan Indonesia, memberikan pendidikan dan pelatihan secara menyeluruh tentang perpajakan kepada petugas pajak, memperluas dan menambah akses data WP serta penambahan petugas pajak, memperbaharui sistem perpajakan yang baik, melakukan sosialisasi dan pelayanan perpajakan yang baik kepada WP, juga diperlukan tambahan prosedur untuk pembayaran pajak yang dapat dilakukan secara angsuran. Bagi WP, untuk melakukan komunikasi dan bimbingan dengan petugas pajak dalam rangka penyampaian SPT dan pembayaran pajak, serta perusahaan membiayai pegawainya untuk mendapatkan pendidikan dan pelatihan kursus pajak brevet. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain antara lain aspek psikologis dan sosiologis untuk mengetahui apa saja yang dapat mempengaruhi peningkatan kepatuhan dan pengawasan WP.

**Daftar Rujukan**

1. Ananda, P.R.D., Kumadji, S., dan Husaini, A., 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),* Malang: Jurnal Perpajakan (JEJAK), Vol. 6 No. 2 2015.
2. Astuti, R.D., 2011, *Kesadaran dan Tingkatannya*, diakses 1 Juli 2016, dari <http://reedha-dhori.blogspot.co.id/2011/11/kesadaran-dan-tingkatannya.html>.
3. Chakim, L., 2011, *Optimalisasi Kualitas Pelayanan*, diakses 1 Juli 2016, dari <http://aipni.blogspot.co.id/2011/06/teori-kompetensi.html>.
4. Damanik, E., 2015, *Pengertian dan Konsep Kompetensi*, diakses 1 Juli 2016, dari <http://ariplie.blogspot.co.id/2015/04/pengertian-dan-konsep-kompetensi.html>.
5. Damang, A., 2011, *Teori Pengawasan*, diakses 15 Juni 2016, dari <http://www.negarahukum.com/hukum/teori-pengawasan.html>.
6. Direktorat Jenderal Pajak, *Refleksi Tingkat Kepatuhan Wajib*, diakses 15 Juni 2016, dari <http://www.pajak.go.id/content/article/refleksi-tingkat-kepatuhan-wajib-pajak>.
7. Eko, T., 2011, *Teori Pengawasan,* diakses 15 Juni 2016, dari <https://www.academia.edu/11365850/Teori_Pengawasan>.
8. Hutagaol, J., 2012, *Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak*, diakses 27 April 2016, dari <http://www.pajak.go.id/content/strategi-meningkatkan-kepatuhan-wajib-pajak>.
9. Iskandar, H., 2012 *Kilas Balik Kepatuhan Wajib*, diakses 1 Juli 2016, dari <http://www.pajak.go.id/content/article/kilas-balik-kepatuhan-wajib-pajak>.
10. Iskandar, N.C., 2015, *Pengaruh Peningkatan Pelayanan, Penertiban Administrasi dan Pengawasan Terhadap Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak (Studi Pada KPP Pratama Malang Utara)*. Malang: Jurnal Universitas Brawijaya, Vol.6 No.2.
11. Komala, K.C., Suhadak, dan Endang, M.G., 2014, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang)*. Malang: Jurnal Universitas Brawijaya, Vol.2 No.1 Agustus 2014.
12. Nurohman, T., 2011, *Teori Sistem David Easton*, diakses 1 Juli 2016, dari <http://taufiknurohman25.blogspot.co.id/2011/04/teori-sistem-david-easton.html>.
13. Pahala, I., Hasanah, N., dan Sari, I.P., 2014, *Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Koja*, Jakarta: Prosiding Simposium Nasional Perpajakan 4.
14. Sarunan, W., 2015, *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasif Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado*, Manado: Jurnal EMBA 518, Vol.3 No.4 Desember 2015, Hal. 518-526.
15. Syafei, B., 2007, *Kompeten dan Kompetensi*, diakses 1 Juli 2016, dari <https://deroe.wordpress.com/2007/10/05/kompeten-dan-kompetensi>.