



Indonesian Journal of Management Studies (IJMS)

E-ISSN: 2961-7979

Volume 1, No 4, Tahun 2023

PEMAHAMAN MASYARAKAT TERHADAP PERATURAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Besse Rahma¹, Misnawiah², Siti Rezky Rahayu³, Darmansyah⁴

¹²³⁴Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

*Korespondensi: faidul.adzim@unismuh.ac.id

Info Artikel	Absrak
Diterima 2 Maret 2023 Disetujui 19 April 2023 Dipublikasikan 25 Mei 2023	<i>Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemahaman masyarakat terhadap peraturan perpajakan mengenai kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini termasuk studi literatur yang digunakan untuk mengetahui bagaimana pemahaman masyarakat tersebut terhadap peraturan perpajakan mengenai kepatuhan wajib pajak dalam kehidupan sehari-hari. Dalam Penelitian ini metodologi yang digunakan adalah metodologi komparatif karena para peneliti dapat melakukan perbandingan pendapat terkait pemahaman masyarakat terhadap peraturan perpajakan dalam kepatuhan wajib pajak. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak, kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan pajak, dan pemahaman masyarakat terhadap peraturan perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, kepercayaan wajib pajak terhadap aparat pajak juga berdampak positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.</i>
Keywords: <i>Pelayanan pajak yang membingungkan, tingkat pemahaman masyarakat mengenai perpajakan, kepercayaan masyarakat mengenai pengelolaan pajak, sanksi pajak</i>	
© 2023 Perkumpulan Dosen Muslim Indonesia Under the license CC BY-SA 4.0 	Abstract <i>This research aims to analyze public understanding of tax regulations regarding taxpayer compliance. This research includes a literature study that is used to find out how the public understands tax regulations regarding taxpayer compliance in everyday life. In this research, the methodology used is a comparative methodology because researchers can compare opinions regarding public understanding of tax regulations in taxpayer compliance. The results of this research show that the quality of tax services, public trust in tax management, and public understanding of tax regulations have a significant influence on taxpayer compliance. Apart from that, taxpayers' trust in tax officials also has a positive impact on the level of taxpayer compliance.</i>

1. PENDAHULUAN

Dalam rangka peningkatan penerimaan pajak khususnya penerimaan dari dalam negeri, pemerintah melakukan suatu reformasi besar-besaran di bidang perpajakan (Tax Reform) pada tahun 1983 yang semula menganut sistem official assessment system dimana tanggung jawab sistem pemungutan pajak terletak pada petugas pajak (fiskus) menjadi self assessment system. Self assessment system merupakan suatu sistem pemungutan pajak dimana wajib pajak diberikan kepercayaan untuk mendaftarkan diri, menghitung, menyetorkan dan melaporkan sendiri jumlah pajak terutang sesuai dengan ketentuan

peraturan perundangundangan pajak (Pranadata, 2014). Dengan jumlah penduduk berada di peringkat ke-5 terbesar di dunia, sudah selayaknya Indonesia mempunyai banyak potensi pajak yang mampu digali (Aryobimo & Cahyonowati, 2012). Masih belum optimalnya pemungutan pajak menyebabkan tax ratio Indonesia menjadi lebih rendah bila dibandingkan dengan negara-negara di kawasan Asia Tenggara (Cahyonowati, Aryobimo, & Putut, 2012). Rendahnya tax ratio Indonesia dapat disebabkan oleh beberapa faktor, namun yang paling diduga berpengaruh adalah faktor kepatuhan wajib pajak (berhubungan dengan kesadaran membayar pajak). (Priyantini, 2008) menyatakan bahwa faktor penting dalam melaksanakan sistem perpajakan baru (self assessment system) adalah kesadaran dan kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak.

Banyak wajib pajak beranggapan bila kewajiban membayar pajak merupakan suatu beban dan menjadi momok bagi mereka sehingga enggan membayar pajak atau cenderung melakukan penghindaran pajak (tax evasion). Terlebih lagi dengan banyaknya praktik korupsi yang terjadi di lingkungan perpajakan membuat masyarakat menjadi semakin enggan membayar pajak. Menurut (Cahyonowati, 2011), kepatuhan wajib pajak pribadi dapat ditingkatkan melalui mekanisme denda dan pemeriksaan pajak (variabel economic deterrence) yang dipaksakan (enforced tax compliance). Tetapi berdasarkan penelitian (Kogler, Kasper, & Kirchler, 2013) dan (Kirchler, Hoelzl, & L., 2008), mekanisme denda dan pemeriksaan pajak menjadi kurang efektif meningkatkan kepatuhan sukarela bila dilakukan dalam jangka panjang.

Kepatuhan menurut Mc. Mahon dalam (Anggraeni & Farida, 2013) merupakan suatu kerelaan melakukan segala sesuatu berdasarkan kesadaran sendiri maupun adanya paksaan sehingga perilaku seseorang sesuai dengan harapan. Kaitannya dengan pajak, kepatuhan wajib pajak merupakan suatu tindakan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Masih kurangnya kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, tidak terlepas dari faktor pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan itu sendiri. Menurut (Zain, 2008), pajak merupakan suatu pengetahuan yang harus dimiliki oleh setiap wajib pajak maupun aparatur pajak. 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 perpajakannya dengan baik dan benar. Sehingga mereka pun akan terhindar dari pengenaan sanksi perpajakan yang berlaku.

2. METODE PENELITIAN

Dalam Penelitian ini metodologi yang digunakan adalah metodologi komparatif karena para peneliti dapat melakukan perbandingan pendapat terkait pemahaman masyarakat terhadap peraturan perpajakan dalam kepatuhan wajib pajak.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengertian Pajak

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara. Perpajakan pada pasal 1 ayat 1 menyatakan 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 bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Sedangkan Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang memiliki hak dan kewajiban yang terdiri dari pembayar pajak, pemungut pajak, pemotong pajak yang diatur dalam perundang-undangan perpajakan.

Kepatuhan Perpajakan

Kepatuhan pajak dapat disamakan dengan kesediaan seorang wajib pajak dalam memenuhi peraturan perpajakannya. Menurut Nurmanto, Devano, dan Rahayu (2006), Kepatuhan perpajakan adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya. Kepatuhan formal dalam perpajakan dapat dilakukan dengan cara menghitung, membayar, dan menyampaikan SPT. Dalam hal, melaporkan, dan menyampaikan SPT sesuai dengan pendapatan yang diterima. Penyampaian SPT harus sesuai undang-undangan PPh dan harus disampaikan pada Kantor Pelayanan Pajak sebelum batas waktunya.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak. Jika wajib pajak umkm mendapat pelayanan sesuai harapan mereka berarti kualitas pelayanan pajak tersebut dapat dikatakan baik. Namun, jika wajib pajak UMKM mendapat pelayanan yang kurang dari apa yang mereka harapkan maka kualitas pelayanan pajak tersebut buruk. Kualitas pelayanan pajak yang baik dapat membantu dan memberikan kepuasan wajib pajak, sehingga wajib pajak merasa nyaman dan aman memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Zahrani (2019) bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, maka hipotesis yang diajukan adalah: Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan. Semakin baik kualitas pelayanan pajak

Maka kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya akan semakin meningkat. Hal ini sejalan dengan teori yang dinyatakan oleh Devano dan Rahayu (2006), faktor – faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas dengan layanan yang diberikan.

Maka dari itu, pemerintah harus memastikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik. Seperti member pelatihan kepada petugas pajak mengenai perpajakan dan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Di samping itu, juga kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai, dan pegawai yang cakap dalam tugasnya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hendrico (2011). Meneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak, tingkat pemahaman, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB. Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan data distribusi frekuensi variable kualitas pelayanan pajak dapat dilihat bahwa tingkat capaian rata-rata responden sebesar 84,83%, TCR berada dalam kategori baik. Nilai TCR terendah yaitu 81,61%. Hal ini menunjukkan bahwa pada umumnya petugas pajak telah memberikan pelayanan yang baik pada wajib pajak. Dengan semakin baiknya kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak maka semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kurangnya Kepercayaan Masyarakat Mengenai Pengelola Pajak

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Sari (2010) dan Suliestyawaty (2012). Sari (2010) menyatakan bahwa kepercayaan merupakan salah satu hal penting yang harus diperhatikan oleh aparat pajak dalam usaha untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena kepercayaan adalah dasar untuk suatu tindakan. Apabila wajib pajak beranggapan bahwa aparat pajak bersikap oportunis atau menguntungkan dirinya sendiri, maka wajib pajak untuk membayar pajak. Hal tersebut disebabkan karena mereka beranggapan bahwa pajak yang mereka bayarkan akan diselewengkan oleh aparat pajak, bukan dipergunakan untuk kesejahteraan rakyat. Namun, apabila citra aparat pajak di mata wajib pajak baik, maka kepercayaan wajib pajak kepada aparat pajak juga akan meningkat dan akhirnya akan meningkat pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Pengaruh Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Sistem perpajakan sebagai system pemungutan pajak dengan cara menghitung besarnya pajak yang terutang yang harus dibayarkan wajib pajak. Sistem pemungutan pajak di Indonesia menganut sistem Self Assessment System yang memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang sesuai perundang-undangan perpajakan. Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia sudah cukup sederhana dan mudah dipahami bagi wajib pajak. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Budiman (2018) menunjukkan bahwa system perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, maka hipotesis yang diajukan adalah: Sistem Perpajakan berpengaruh positif

terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. KESIMPULAN

Kesimpulan dari jurnal tersebut adalah bahwa kualitas pelayanan pajak, kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan pajak, dan pemahaman masyarakat terhadap peraturan perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, kepercayaan wajib pajak terhadap aparat pajak juga berdampak positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan pentingnya memperbaiki kualitas pelayanan pajak, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan, dan meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap peraturan perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, A. G. (2022). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Tarif Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna E-commerce (Studi Kasus Pada Pengusaha Online Shopping di Kota Medan) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Fitria, D. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 4(1), 30-44.
- Handoko, E. A. (2023). Pengaruh Pengetahuan Pajak Dan Penyuluhan Edukasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 3(4), 4292-4299.
- Irianto, M. F., & Tyasari, I. (2022). Dampak Moderasi Tarif Atas Pemahaman Dan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi*, 10(2), 173-188.
- Laksmi, K. W., Ariwangsa, I. G. O., Lasmi, N. W., & Sianipar, A. D. (2022). Pengaruh faktor-faktor Internal Diri Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *FairValue: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 5(3), 1355-1359.
- Rachmawati, N. A., & Ramayanti, R. (2022). Literasi Perpajakan Bagi Wajib Pajak UMKM Berbasis Undang-Undang Harmonisasi Perpajakan. *Abdimas Galuh*, 4(1), 271-278.
- Saharani, S. A., & Sari, R. P. (2023). Pengaruh Literasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Dimoderasi Insentif Pajak. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(5), 5605-5614.
- Suci, B. M., Putri, T. E., & Eprianto, I. (2023). PENGARUH KESADARAN PAJAK, SOSIALISASI PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK. *JURNAL ECONOMINA*, 2(9), 2375-2385.
- Sulastiningsih, S., Winata, A., & Riauunto, S. (2023). PENGARUH PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KESADARAN PAJAK, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA KOTA YOGYAKARTA. *Kajian Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha*, 31(1), 1-14.
- Syahputra, H. E., Purba, R., & Sitompul, A. A. S. (2020). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Pemberlakuan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018, Pemahaman Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap

- Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah Di Kota Medan. *Jurnal Mutiara Akuntansi*, 5(2), 67-78.
- Triogi, K. A., Diana, N., & Mawardi, M. C. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara. *e_Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 10(06).
- Wea, M. O. F. (2022). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Tingkat Pendapatan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Literasi Akuntansi*, 2(2), 109-118.
- Widyanti, S. A. (2023). Pengaruh Literasi Pajak, Kemanfaatan NPWP, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi pada Wajib Pajak UMKM di Kecamatan Sawahan Kota Surabaya) (Doctoral dissertation, Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya).
- Wijaya, V. S., & Yanti, L. D. (2023). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tarif Pajak, Mekanisme Pembayaran Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *eCo-Buss*, 6(1), 206-216.
- Yuliati, N. N., & Fauzi, A. K. (2020). Literasi pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak UMKM. *Akutansi Bisnis & Manajemen (ABM)*, 27(2).