

Evaluasi Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi di Kota Sorong Tahun 2020-2023

Trisno Sukarmo¹, Safri Nurmantu²

^{1,2} Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

¹ threedewa@gmail.com

* corresponding author

ARTICLE INFO

Keywords

Evaluasi;
Kepatuhan;
SPT Orang Pribadi;

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepatuhan wajib pajak PPh orang pribadi di Kota Sorong selama periode 2020-2023. Dengan mengevaluasi kepatuhan ini, diharapkan dapat diidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi serta upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi kuisioner dan dokumentasi. Peneliti juga melakukan wawancara dan observasi untuk mendapatkan data yang lebih mendalam. Teori yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada pendapat Kirchler (2006) mengenai kepatuhan pajak. Selanjutnya, hasil dari teknik pengumpulan data tersebut dianalisis untuk mengidentifikasi kendala yang ada serta upaya penyelesaiannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak PPh orang pribadi di KPP Sorong selama tahun 2020-2023 mengalami beberapa kendala. Kendala tersebut antara lain keterbatasan pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan yang berlaku, keterbatasan profil wajib pajak, ketersediaan data dan bahan baku pemeriksaan yang memadai, serta kondisi objek pemeriksaan yang tidak selalu optimal. Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, beberapa upaya telah dilakukan, antara lain dengan memberikan sosialisasi dan edukasi terkait hak dan kewajiban perpajakan kepada wajib pajak, meningkatkan kapasitas pemeriksa pajak, menyediakan data yang berkualitas dan dapat dipertanggungjawabkan, serta meningkatkan kesadaran wajib pajak atas kewajiban perpajakan mereka. Upaya-upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak di masa mendatang dan mendukung optimalisasi penerimaan pajak negara.

PENDAHULUAN

Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang digunakan oleh Wajib Pajak untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, Objek Pajak dan/atau bukan Objek Pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Resmi, 2011:19).

Fungsi dari Surat Pemberitahuan adalah untuk mengawasi penerimaan pajak. Oleh karena itu, kepatuhan Wajib Pajak dalam pelaporan SPT harus ditingkatkan agar pengawasan penerimaan pajak menjadi efektif. Kepatuhan Wajib Pajak dalam pelaporan SPT dapat dilihat dari apakah SPT telah dilaporkan oleh Wajib Pajak atau belum, pengisian SPT harus benar, jelas, dan dilengkapi dengan lampiran-lampirannya serta harus dilaporkan sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan. Pelaporan SPT ini menjadi indikator persentase tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Semakin tinggi persentase pelaporan SPT maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Undang – undang tidak pernah menegaskan siapa dan bagaimana kriteria wajib pajak (WP) yang tergolong patuh. Kriteria siapa yang digolongkan sebagai wajib pajak patuh yang diatur dalam keputusan Menteri Keuangan, Sesuai pasal 17 C KUP Jis KMK Nomor 544/KMK.04/2000 dimana dikatakan persyaratan sebagai Wajib Pajak patuh ada 2 (dua) kriteria yaitu Wajib Pajak patuh terhadap kepatuhan formal dan Wajib Pajak patuh terhadap kepatuhan material. Selain itu, Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan atas kelebihan pembayaran pajak. Kriteria Wajib Pajak Patuh tersebut antara lain sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak baik Pajak Tahunan maupun Pajak Masa;
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak. Mengacu pada ketentuan yang mengatur tentang angsuran dan penundaan pembayaran pajak, tidak semua jenis pajak yang terutang dapat diangsur. Pajak yang dapat diangsur pembayarannya adalah: pajak yang masih harus dibayar dalam Surat Tagihan Pajak, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan, Surat Keputusan Pembetulan, Surat Keputusan Keberatan, dan Putusan Banding yang menyebabkan jumlah pajak yang harus dibayar tambah. Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan SPT yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak berakhir;
- c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindakan pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir yang mengakibatkan kerugian Negara;
- d. Apabila dilakukan pemeriksaan pajak, koreksi fiskal yang dilakukan oleh pemeriksa pajak untuk setiap jenis pajak yang terutang tidak lebih dari 10% (sepuluh persen) dilihat dari penghasilan bruto (PKP).

Dari ketentuan diatas menyebutkan bahwa ukuran tingkat kepatuhan Wajib Pajak paling utama diketahui dari apakah wajib pajak telah menyampaikan SPTnya atau belum, baik itu SPT Tahunan atau SPT Masa.

Wajib Pajak yang patuh adalah Wajib Pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Ada dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan. Misalnya Wajib Pajak Orang Pribadi melaporkan SPT sebelum atau pada tanggal 31 Maret, maka Wajib Pajak telah memenuhi ketentuan formal. Kepatuhan material yaitu suatu keadaan di mana Wajib Pajak secara substantif memenuhi semua kepatuhan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa Undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal. Wajib Pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah Wajib Pajak yang mengisi Surat Pemberitahuan dengan jujur, lengkap dan benar sesuai ketentuan dan melaporkan ke KPP sebelum batas waktu berakhir.

Tabel 1 Realisasi Penerimaan Negara Tahun 2017-2021 (Dalam Milyar rupiah)

Tahun	Penerimaan Pajak	Bukan Penerimaan Pajak	Total
2017	1.343.529	311.216	1.654.745
2018	1.518.789	409.320	1.928.109
2019	1.546.141	408.994	1.955.135
2020	1.285.136	343.814	1.628.950
2021	1.375.832	357.210	1.733.042
Total	7.069.427	1.830.554	8.899.981

Pada tabel 1 dapat dilihat bahwasanya sektor pajak menjadi sumber utama yang paling banyak dalam penerimaan negara Indonesia. Namun dari tahun 2017- 2021 pendapatan pajak menghadapi ketidakstabilan dari tahun ke tahun. Berdasarkan hasil data tersebut, kepatuhan wajib pajak merupakan faktor kunci utama untuk mencapai target perolehan pajak. Adanya pengaruh penerimaan pendapatan negara dari sektor pajak didasari oleh rasa ketaatan wajib pajak yang mempunyai tanggungjawab yang tinggi, sehingga wajib pajak mengajukan serta melaporkan kewajibannya (Nugroho & Kurnia, 2020).

Kepatuhan wajib pajak adalah sebuah perilaku patuhnya individu itu sendiri serta adanya keinginan dalam melaksanakan kewajibannya dengan berpedoman pada peraturan yang telah diputuskan (Handayani, 2020). Salah satu aspek kepatuhan wajib pajak dapat berupa konsistensi pembayar pajak atau orang pribadi dalam menentukan, menghitung, dan menyampaikan pajak terutangnya secara tepat waktu. Dengan demikian, pada hakekatnya kepatuhan wajib pajak adalah

sikap taat wajib pajak dalam melakukan segala tanggungjawabnya yakni dengan melunasi pajak yang terealisasi dalam pemenuhan sebagai wajib pajak.

Realisasi penerimaan pajak KPP Pratama Sorong periode bulan Januari s.d. Desember 2023 mencapai 111,84 persen atau sebesar Rp1.558,35 miliar yang mana penerimaan tersebut tumbuh positif sebesar 13.46 persen (YoY). Kenaikan penerimaan tersebut antara lain disebabkan oleh beberapa faktor dimana Pertumbuhan penerimaan PPN dan PPNBM tumbuh 28.39 persen dan Pajak lainnya Tumbuh 2.64 persen walaupun untuk PPh Non Migas dan PBB tumbuh Negatif.

Capaian penerimaan per Kota/Kabupaten di wilayah kerja KPP Pratama Sorong periode bulan Januari s.d. Desember 2023 didominasi penerimaan Pajak yang berasal dari Kota Sorong dengan kontribusi sebesar 51.54 persen atau sejumlah Rp 803.11 miliar sedangkan tingkat pertumbuhan penerimaan pajak s.d. Desember (YoY) yang tertinggi adalah Kabupaten Tambrauw dengan tingkat pertumbuhan penerimaan sebesar 74.30 persen dengan kontribusi penerimaan sejumlah Rp 48.47 miliar.

Apabila di lihat dari sektor penyumbang terbesar penerimaan pajak KPP Pratama Sorong periode bulan Januari s.d. Desember 2023 masih di dominasi oleh sektor Administrasi Pemerintahan dan Jaminan Sosial Wajib sebesar Rp 806.49 miliar atau 51.75%. Sektor ini sebagian besar berasal dari transaksi yang dilakukan oleh Satuan Kerja Pemerintah baik Pusat maupun Daerah. Peran Bendahara Pengeluaran sangat ditentukan untuk menjamin penerimaan pajak dari sektor transaksi pemerintah ini.

Berikutnya terkait kepatuhan rekonsiliasi pajak, dari 6 kabupaten kota di propinsi Papua Barat Daya baru Pemda Provinsi Papua Barat Daya, Kota Sorong, dan Kabupaten Sorong yang telah melakukan rekonsiliasi sampai Semester 1 TA 2023, ditambah Kabupaten Fak Fak, masih terdapat beberapa Kabupaten yang belum menyelesaikan Berita Acara Rekonsiliasi, untuk hal tersebut KPP Pratama Sorong terus mendorong agar Kabupaten yang belum menyelesaikan untuk segera menyelesaikan, KPP Pratama Sorong siap memberikan pendampingan dan bantuan yang diperlukan untuk penyelesaian kewajiban tersebut.

Wajib Pajak KPP Pratama Sorong masih didominasi oleh Wajib Pajak yang berasal dari Kota Sorong yang berjumlah 89.874 Wajib Pajak (45,14%) dan jumlah Wajib Pajak terkecil berada di wilayah Kabupaten Tambrauw yang baru berjumlah 5.271 Wajib Pajak (2,65%) dari total Wajib Pajak KPP Pratama Sorong. Selama bulan Juni s.d. Desember 2023 terdapat penambahan 3.293 Wajib Pajak. Sampai dengan saat ini, jumlah Wajib Pajak KPP Pratama Sorong yang melaporkan SPT Tahun 2022 berjumlah 50.753 Wajib Pajak atau sebesar 84.35% dari target SPT. KPP Pratama Sorong terus mengimbau seluruh Wajib Pajak untuk segera melaporkan kewajiban SPT Tahunannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, termasuk WP UMKM yang omzetnya tidak melebihi Rp500 juta setahun. Dari sisi belanja, sampai dengan 31 Desember 2023 realisasi belanja APBN di Provinsi Papua Barat Daya yang disalurkan oleh KPPN Sorong adalah sebesar Rp13.076,89 miliar atau sebesar 97,94% dari total anggaran Rp13.352,51 miliar. Apabila dibandingkan dengan bulan sebelumnya, yaitu bulan November 2023 dimana terdapat realisasi sebesar Rp11.265,55 miliar, maka total realisasi belanja APBN di Provinsi Papua Barat Daya bulan Desember 2023 tumbuh sebesar 16,08%. Sementara itu, apabila dibandingkan dengan periode yang sama di tahun sebelumnya realisasi Belanja APBN di Provinsi Papua Barat Daya mengalami kenaikan sebesar Rp8.327,30 miliar atau 219,16%.

Realisasi per Desember tersebut berasal dari realisasi belanja pemerintah pusat sebesar Rp2.995,90 miliar atau 98,48% dari anggaran Rp3.042,19 miliar dan realisasi transfer ke daerah sebesar Rp10.080,98 miliar atau 97,78% dari anggaran sebesar Rp13.352,51 miliar. Realisasi belanja pemerintah pusat terdiri atas belanja pegawai sebesar Rp982,64 miliar; belanja barang sebesar Rp1.330,30; belanja modal sebesar Rp 676,91; dan belanja bansos sebesar Rp 6,06 miliar.

Apabila dibandingkan dengan bulan sebelumnya, belanja pemerintah pusat pada bulan Desember mengalami pertumbuhan sebesar Rp1.811,33 miliar atau 16,08%. Jika dibandingkan dengan periode yang sama ditahun sebelumnya dengan realisasi sebesar Rp2.343,60 miliar, mengalami kenaikan sebesar Rp 652,30 miliar atau 27,83%. Sedangkan realisasi transfer ke daerah pada bulan Desember 2023 terdiri atas realiasi Dana Bagi Hasil sebesar Rp 2.052,64, realisasi Dana

Alokasi Umum sebesar Rp 3.689,49, realisasi DAK Fisik sebesar Rp 884,59, realisasi DAK Non Fisik sebesar Rp441,96, realisasi Dana Otsus sebesar Rp 2.175,11, realisasi Dana Desa sebesar Rp 696,59, realisasi Insentif fiskal sebesar Rp83,41 miliar. Jika dibandingkan dengan bulan sebelumnya realisasi transfer ke daerah mengalami pertumbuhan sebesar Rp1.271,20 miliar atau 14,43%. Sedangkan jika dibandingkan dengan periode yang sama ditahun sebelumnya dengan realisasi sebesar Rp1.753,68 miliar, Transfer ke Daerah s.d. Desember 2023 mengalami kenaikan sebesar Rp8.327,30 miliar atau 474,85 %. Diharapkan pendapatan dan belanja APBN di wilayah Provinsi Papua Barat Daya akan terjaga tren pertumbuhannya sampai dengan akhir tahun, sehingga APBN benar-benar bisa menjadi penopang pertumbuhan ekonomi nasional, khususnya Provinsi Papua Barat Daya yang pada akhirnya akan membawa peningkatan untuk kesejahteraan masyarakat.

Pada penelitian ini, peneliti membandingkan dengan kota-kota besar yang ada di Jawa seperti kota Yogyakarta. Berdasarkan informasi data Direktorat Jendral Pajak sampai dengan bulan Juli 2020 menunjukkan jumlah Wajib Pajak yang melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) hanya 11,46 juta atau 60,34% dari target sebanyak 19 juta. Masih ada sebanyak 7,54 juta Wajib Pajak yang belum menyampaikan kewajiban tahunannya (www.ekonomi.bisnis.com). Seperti yang dilansir dari krjogja.com, realisasi penerimaan pajak masyarakat DIY baru mencapai 55,83% atau Rp3,4 triliun per akhir September 2019 dari total target penerimaan sebesar Rp6,1 triliun. Pertumbuhan penerimaan pajak di DIY hanya 3,44% sehingga pemerintah perlu menggenjot penerimaan pajak seoptimal mungkin dengan mendekati diri dengan Wajib Pajak.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka pokok permasalahan yang penulis angkat didalam tesis ini adalah: Bagaimana Evaluasi kepatuhan wajib pajak PPH Orang Pribadi di Kota Sorong Tahun 2020-2023?, Kendala apa saja yang dihadapi dalam Evaluasi kepatuhan wajib pajak PPH Orang Pribadi di Kota Sorong Tahun 2020-2023?, dan Bagaimana upaya yang dapat dilakukan dalam Evaluasi kepatuhan wajib pajak PPH Orang Pribadi di Kota Sorong?

METODE PENELITIAN

Metode penelitian menggunakan Pendekatan kualitatif deskriptif yang digunakan untuk memperoleh gambaran sistematis, faktual, dan akurat mengenai efektivitas pemungutan pajak hotel di populasi dan lokasi penelitian yang telah ditetapkan, yakni Kota Bekasi.

Untuk mengumpulkan data, peneliti menggunakan Teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Untuk wawancara peneliti memilih key informan sebanyak 5, yaitu Tenaga Alih Daya Profesional, Tenaga Alih Daya Profesional, Tenaga Alih Daya Profesional, Tenaga Alih Daya Profesional, dan Tenaga Alih Daya Profesional.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Kebijakan wajib pajak PPH Orang Pribadi di Kota Sorong Tahun 2020-2023

Self Reported Knowledge dapat menjadi alat yang berharga bagi ATO dalam mengamati kepatuhan pajak. Wajib pajak dengan tingkat pengetahuan pajak yang lebih tinggi lebih cenderung patuh dan bekerja sama dengan ATO. ATO dapat meningkatkan kepatuhan pajak dengan meningkatkan kesadaran wajib pajak tentang hukum pajak dan dengan mempromosikan hubungan yang adil dan transparan dengan wajib pajak.

Self-reported knowledge (pengetahuan yang dilaporkan sendiri) adalah informasi yang diberikan seseorang tentang pengetahuannya sendiri. Dalam konteks penelitian, self-reported knowledge sering digunakan untuk memahami bagaimana pengetahuan seseorang tentang suatu topik tertentu dapat mempengaruhi kesediaan untuk bekerjasama (*willingness to cooperate*).

Ada beberapa alasan mengapa self-reported knowledge mungkin relevan dengan *willingness to cooperate* yakni, Keyakinan diri (*self- efficacy*): Seseorang yang merasa memiliki pengetahuan dan keterampilan yang relevan untuk menyelesaikan tugas bersama mungkin lebih bersedia untuk bekerja sama daripada seseorang yang merasa tidak yakin, Ketergantungan (*dependence*): Dalam situasi di mana orang bergantung pada pengetahuan orang lain untuk menyelesaikan tugas, mereka mungkin lebih bersedia untuk bekerja sama dengan orang tersebut, dan Ekspektasi timbal balik (*reciprocity*):

Seseorang yang percaya bahwa mereka akan mendapat keuntungan dari kerja sama dengan orang lain, karena orang lain tersebut memiliki pengetahuan yang mereka butuhkan, mungkin lebih bersedia untuk bekerja sama.

Kepatuhan wajib pajak dapat meningkat dengan diterapkannya sistem Efiling. Adanya persepsi Wajib Pajak tentang kemudahan dan kegunaan dari Efiling dapat memicu Wajib Pajak untuk lebih patuh dalam melaporkan SPT Tahunannya (Farah Azizah, 2016).

Hukum pajak yang kompleks dapat membuat wajib pajak sulit untuk memahami dan mematuhi kewajiban perpajakan mereka. Hal ini dapat menyebabkan Kesalahan yang tidak disengaja: Wajib pajak mungkin membuat kesalahan dalam menghitung pajak mereka atau melaporkan penghasilan mereka karena mereka tidak memahami aturan pajak yang berlaku, Ketidapatuhan yang disengaja: Wajib pajak mungkin sengaja tidak mematuhi hukum pajak karena mereka merasa terlalu rumit atau mahal untuk dipatuhi, dan Biaya kepatuhan yang lebih tinggi: Wajib pajak mungkin harus mengeluarkan biaya yang lebih tinggi untuk mematuhi hukum pajak yang kompleks, seperti menyewa akuntan pajak atau perangkat lunak kepatuhan pajak.

Complexity of tax law dapat memiliki dampak negatif terhadap kepatuhan pajak yang diamati ATO. Kompleksitas hukum perpajakan merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi kepatuhan pajak. DJP/ATO dapat meningkatkan kepatuhan pajak melalui kesediaan bekerja sama dengan menyederhanakan peraturan perpajakan, meningkatkan edukasi dan sosialisasi, serta memperkuat layanan perpajakan. ATO memainkan peran penting dalam mempromosikan kepatuhan pajak dengan menyediakan informasi, menegakkan hukum, dan bekerja sama dengan individu dan bisnis. ATO juga dapat membantu mengurangi dampak kompleksitas hukum pajak dengan menyederhanakan hukum, meningkatkan kejelasan, dan memberikan pendidikan dan pelatihan.

Mentalitas pajak di Indonesia masih dalam tahap berkembang, dengan berbagai tantangan yang harus dihadapi. Upaya ATO untuk meningkatkan kepatuhan pajak melalui edukasi, penegakan hukum, dan membangun kepercayaan perlu diiringi dengan kesediaan wajib pajak untuk bekerja sama. Dengan kolaborasi dan partisipasi aktif dari semua pihak, diharapkan tercipta sistem perpajakan yang adil dan akuntabel di Indonesia.

Etika pajak (Tax ethics) memiliki peran yang sangat penting dalam membangun hubungan yang harmonis antara ATO dan wajib pajak. Penerapan etika yang baik, dengan penekanan pada kesediaan untuk bekerjasama, dapat meningkatkan kepatuhan pajak, membangun kepercayaan wajib pajak, menciptakan sistem perpajakan yang adil dan efisien, serta mendukung pembangunan nasional.

Social norms merupakan salah satu faktor penting yang mendorong kepatuhan pajak melalui kesediaan bekerja sama dengan ATO. Dengan memahami latar belakang dan dinamika norma sosial, ATO dapat merumuskan strategi yang efektif untuk meningkatkan kepatuhan pajak dan membangun budaya sadar pajak di Masyarakat.

Baik horizontal maupun vertical fairness memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak yang diamati. Ketika wajib pajak merasa diperlakukan secara adil dan merata, mereka cenderung lebih patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Sebaliknya, jika wajib pajak merasa diperlakukan tidak adil atau diskriminatif, mereka cenderung kurang patuh dan lebih mudah menghindari pajak. Jadi dapat disimpulkan bahwasanya Prinsip Horizontal dan vertical fairness merupakan landasan penting dalam mewujudkan sistem perpajakan yang adil dan akuntabel. Penerapan prinsip-prinsip ini sejalan dengan upaya untuk meningkatkan kepatuhan pajak melalui kesediaan wajib pajak untuk bekerja sama dengan ATO. Dengan penerapan prinsip-prinsip tersebut, diharapkan sistem perpajakan Indonesia dapat menjadi lebih efektif dan efisien dalam mendukung pembangunan nasional.

Konsep "fair exchange" mungkin tidak secara langsung memengaruhi kepatuhan pajak yang diamati ATO, namun prinsip dibaliknya bisa relevan. fair exchange antara wajib pajak dan ATO merupakan landasan untuk membangun sistem perpajakan yang sehat dan berkelanjutan. Dengan memperhatikan kepatuhan pajak dan kesediaan untuk bekerja sama, semua pihak dapat berkontribusi pada terciptanya sistem perpajakan yang adil dan efisien yang bermanfaat bagi seluruh masyarakat.

Transparansi, akuntabilitas, dan kepercayaan publik pada pemerintah dapat mendorong kepatuhan pajak yang lebih tinggi.

Masyarakat percaya bahwa pemerintah kompeten (competent) dan memiliki niat baik (good intentions), mereka lebih mungkin untuk mengikuti kebijakan dan program (follow policies and programs). Sebaliknya, ketidakpercayaan (distrust) dapat menyebabkan resistensi (resistance) dan ketidakpatuhan (non-compliance). Jika masyarakat melihat kebijakan pemerintah berhasil (successful) dan bermanfaat (beneficial) mereka lebih mungkin untuk mendukungnya (support it). Sebaliknya, kebijakan yang dianggap tidak efektif (ineffective) atau merugikan (detrimental) dapat menurunkan kemauan masyarakat untuk bekerjasama (decrease willingness to cooperate). Dengan memahami pengertian tersebut, pemerintah dapat mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kepercayaan dan kemauan masyarakat untuk bekerjasama (By understanding this background, the government can take steps to increase trust and willingness to cooperate).

Perceived support by staff terhadap ATO dalam mengamati kepatuhan pajak melalui kesediaan bekerja sama adalah penting untuk memastikan bahwa sistem pajak Australia adil dan efisien. Dengan perceived support by staff dan menciptakan lingkungan kerja yang positif, ATO dapat mendorong staf untuk bekerja sama dengan upaya kepatuhan pajak dan membantu memastikan bahwa semua orang membayar pajak yang adil.

Dengan membangun hubungan yang kuat dengan Perceived Support by Tax Preparers dan dengan menciptakan lingkungan yang mendukung, ATO dapat meningkatkan Perceived Support by Tax Preparers terhadap observasi kepatuhan pajak melalui Willingness to Cooperate. Hal ini akan membantu ATO meningkatkan kepatuhan pajak, mengidentifikasi penipuan pajak, dan membuat kepatuhan pajak lebih mudah bagi wajib pajak.

Hambatan yang Terjadi Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Sorong Tahun 2023

Dalam efektivitas program relawan pajak di KPP Pratama Sorong masih terdapat hambatan yang dihadapi, sehingga menyebabkan pelaksanaan kegiatan relawan pajak menjadi terhambat dan tidak berjalan dengan maksimal. Hambatan yang terjadi antara lain sebagai berikut:

1. Kurangnya kesadaran dan pengetahuan wajib pajak Kurangnya kesadaran dan pengetahuan wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunannya dapat menghambat pelaksanaan program relawan pajak. Masih banyak wajib pajak yang suka menunda-nunda waktu dalam pelaporan SPT Tahunan, sehingga pada akhir-akhir bulan Maret banyak sekali wajib pajak yang datang ke KPP.

Selain itu, masih banyak pula wajib pajak yang tidak membawa kelengkapan dokumen, seperti tidak membawa bukti potong, lupa dengan password dan efin, serta tidak semua wajib pajak memiliki pengetahuan dan akses teknologi yang memadai, sehingga dapat menghambat wajib pajak dalam mendapatkan edukasi atau mengakses layanan perpajakan secara online. Hal tersebut menunjukkan bahwa kesadaran dan pengetahuan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya masih rendah, sehingga dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2. Server djp.online sering mengalami down/error, Kendala server down ini sering terjadi di setiap tahunnya, terutama ketika banyak yang sedang mengakses di waktu yang bersamaan pada saat puncak pelaporan SPT Tahunan. Hal ini tentunya sangat menghambat dan membuat pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak maupun relawan pajak menjadi tidak maksimal. Selain itu, terkadang kode verifikasi dalam proses submit SPT juga membutuhkan waktu lama saat terkirim ke email wajib pajak.
3. Faktor usia wajib pajak, Faktor usia wajib pajak menjadi kendala yang harus dihadapi oleh relawan pajak dalam melakukan asistensi. Wajib pajak yang sudah berusia lanjut tidak tahu sama sekali mengenai cara pelaporan pajak secara online melalui e-filing. Selain itu, wajib pajak berusia lanjut juga tidak paham dengan perkembangan teknologi saat ini, sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama dalam memberikan asistensi.

4. Adanya persepsi negatif masyarakat tentang pajak, Setiap wajib pajak memiliki persepsi yang berbeda-beda tentang pajak, tidak sedikit wajib pajak yang menganggap bahwa pajak itu rumit, lapor pajak itu tidak perlu, terutama di sosial media banyak wajib pajak yang memiliki persepsi negatif terhadap sistem perpajakan yang ada di Indonesia. Sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi kepercayaan wajib pajak terhadap pemerintah. Selain itu, peraturan perpajakan yang kompleks dan sering berubah-ubah juga dapat membuat wajib pajak merasa bingung.
5. Karakter wajib pajak berbeda-beda, Dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, tentunya relawan pajak menemukan berbagai karakter yang berbeda-beda. Ada wajib pajak yang bersikap tidak sabar saat dilayani, terutama pada saat server sedang down atau saat menunggu kode verifikasi. Selain itu, ada juga wajib pajak yang sulit diberitahu dan menganggap remeh akan pengetahuan yang dimiliki relawan pajak karena masih berstatus mahasiswa. Oleh karena itu, diperlukan kesabaran dan pengetahuan oleh relawan pajak dalam menghadapi sikap wajib pajak yang seperti itu, yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak dan citra baik terhadap relawan pajak.
6. Jarak tempat tinggal relawan pajak dengan KPP lumayan jauh Salah satu hambatan dalam pelaksanaan program relawan pajak adalah perbedaan antara jarak tempat tinggal relawan pajak dengan KPP tempat ia bertugas yang lumayan jauh. Ada beberapa relawan pajak yang merasa keberatan jika ia ditempatkan di tempat yang jauh. Sehingga diperlukan solusi untuk mengatasi hal tersebut agar kegiatan relawan pajak dapat berjalan dengan efektif dan efisien.
7. Kurangnya pengetahuan relawan pajak, Masih ada beberapa bagian dalam proses pelaporan SPT yang belum dipahami oleh relawan pajak, khususnya bagi mahasiswa semester awal yang baru mengikuti kegiatan relawan pajak ini. Relawan pajak kesulitan menjawab pertanyaan yang kompleks atau menangani kasus yang spesifik. Oleh karena itu, diperlukan pengetahuan dan pembekalan yang lebih luas lagi dalam meningkatkan kemampuan dan pengetahuan relawan pajak.

Upaya yang Dilakukan untuk Mengatasi Hambatan yang Terjadi Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Sorong Tahun 2023

Dalam mengatasi hambatan dalam pelaksanaan program relawan pajak di KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga, terdapat beberapa upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang terjadi, di antaranya adalah:

1. Memberikan sosialisasi dan penyuluhan kepada wajib pajak Memberikan sosialisasi kepada wajib pajak dengan cara memberikan informasi dan edukasi terkait perpajakan, khususnya mengenai hal-hal yang harus dipersiapkan dalam proses pelaporan SPT Tahunan, seperti memberikan pemahaman tentang apa itu bukti potong dan pentingnya membawa bukti potong serta menyimpan password dan efin dengan baik untuk memudahkan proses pelaporan. Selain itu, memberikan pengertian yang baik kepada wajib pajak tentang pentingnya membayar dan melaporkan pajak, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan pemahaman wajib pajak terkait kewajiban perpajakannya, serta dapat meminimalisir persepsi negatif wajib pajak.
2. Melakukan persuasif kepada wajib pajak terkait kendala server Upaya yang dilakukan ketika server DJP sedang mengalami down adalah memberikan pemahaman kepada wajib pajak bahwa saat ini sedang ada gangguan server dan wajib pajak diminta untuk bersabar. Pihak KPP juga dapat melakukan follow-up dan report ke kantor pusat.
3. Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan relawan pajak Dalam memaksimalkan efektivitas program relawan pajak dapat dilakukan dengan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan relawan pajak dengan cara memberikan pelatihan dan pembekalan secara intens kepada relawan pajak untuk memberikan pemahaman yang lebih kompleks tentang peraturan perpajakan, sehingga nantinya akan memudahkan relawan pajak dalam menjawab setiap permasalahan atau kasus yang ada pada wajib pajak.
4. Melakukan koordinasi dengan kanwil Upaya yang dilakukan dalam menentukan tempat penugasan relawan pajak adalah mengatur antara tempat tinggal relawan pajak dengan KPP tempat ia

bertugas agar jarak yang ditempuh tidak terlalu jauh, serta dapat menyingkat waktu juga. Kemudian pihak kampus juga dapat berkoordinasi dengan kanwil terkait hal tersebut.

5. Menjalinkan komunikasi yang baik antara relawan pajak dengan fiskus Menjalinkan komunikasi yang baik antara relawan pajak dengan fiskus sangat penting untuk meningkatkan kerjasama, sehingga ketika terjadi permasalahan yang tidak bisa dijawab oleh relawan pajak dapat ditanyakan langsung kepada petugas pajak yang sedang bertugas. Di sisi lain, jika ada wajib pajak yang tidak percaya dengan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki relawan pajak, maka relawan pajak dapat meminta petugas pajak untuk memberitahukan langsung kepada wajib pajak.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan adapun beberapa kesimpulan yakni:

1. Evaluasi dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Sorong Tahun 2023 sudah dapat dikatakan efektif. Hal ini terlihat dari hasil persentase rasio kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada tahun 2023. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa beberapa faktor kunci berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak yang diamati oleh Australian Taxation Office (ATO). Self-reported knowledge (SRK) atau pengetahuan yang dilaporkan sendiri menunjukkan dampak positif yang jelas terhadap kepatuhan pajak. Individu dengan tingkat pengetahuan pajak yang lebih tinggi cenderung melaporkan pendapatan mereka dengan benar, mengklaim pengurangan yang sah, dan membayar pajak tepat waktu. Sebaliknya, kompleksitas hukum pajak terbukti menjadi penghambat utama, di mana aturan pajak yang rumit sering menyebabkan kesalahan dalam pelaporan dan ketidakpatuhan. Meskipun mentalitas pajak dan etika pajak berperan dalam membentuk sikap terhadap pajak, pengaruhnya terhadap willingness to cooperate (kesediaan untuk bekerja sama) dan kepatuhan pajak tidak signifikan dalam konteks ini. Namun, norma sosial memainkan peran penting; norma sosial yang kuat mendorong tingkat kepatuhan pajak yang lebih tinggi dengan meningkatkan willingness to cooperate. Temuan ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan pajak secara efektif, perlu adanya upaya untuk memperbaiki pemahaman pajak masyarakat, menyederhanakan aturan pajak, dan memperkuat norma sosial yang mendukung kepatuhan.
2. Hambatan yang terjadi dalam efektivitas program relawan pajak dalam rangka meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Sorong yaitu kurangnya kesadaran dan pengetahuan wajib pajak, server DJP yang sering mengalami down/error, faktor usia wajib pajak, adanya persepsi negatif masyarakat tentang pajak, karakter wajib pajak yang berbeda-beda, jarak tempat tinggal relawan pajak dengan KPP yang lumayan jauh, serta kurangnya pengetahuan relawan pajak.
3. Upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang terjadi dalam efektivitas program relawan pajak dalam rangka meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Sorong yaitu memberikan sosialisasi dan penyuluhan kepada wajib pajak, melakukan persuasif kepada wajib pajak terkait kendala server yang terjadi, meningkatkan pengetahuan dan keterampilan relawan pajak, melakukan koordinasi dengan kanwil, serta menjalin komunikasi yang baik antara relawan pajak dengan fiskus.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ab. Aziz, M. R. 2021. Infaq Of Experience For The Post Crisis Of Covid-19: Risk Taker Proposition. International Journal Of Islamic And Civilizational Studies, Vol.8, No.2.
- [2] Abdul Rahman. 2009. Hubungan Sistem Administrasi Perpajakan Modern. Dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Riset Akuntansi.
- [3] Ali Hamzah. 2014. Evaluasi Pembelajaran Matematika. Jakarta: Rajawali Pers Alink, M., & van Kommer, V. 2016. Handbook on Tax Administration (Second. Revised Edition).
- [4] Alink, Matthijs dan Victor Van Kommer. 2011. Handbook on Tax Administration. Amsterdam: IBFD.

- [5] Amrul, R. 2016. Analisis Penerapan E-Filing Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mataram Timur. *Journal Ilmiah Rinjani_ Universitas Gunung Rinjani*, 4, 74–80.
- [6] Arbuckle, James L., 1997, *Amos 7.0 User's Guide*. Chicago, IL: SPSS Inc. Arikunto, Suharsimi. 2017. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta:Rineka Cipta. Brooks/Cole Publishing Company Pacific Grove, California.
- [7] Chyntia Magdalena Polii., & Jullie J. Sondakh. 2017. Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotamobagu. *Jurnal Emba Vol.5 No.2*.
- [8] Dieta Kusumaningtyas. 2011. Pengaruh pemberitaan kasus mafia pajak di media massa terhadap perilaku wajib pajak dalam membayar pajak penghasilan. Tesis-S1 UPN. *Penerimaan pajak:Suatu survey diwilayah*.
- [9] Djoned Gunadi M, 2005, *Administrasi Pajak*, Jakarta : Bppk Depkeu RI.
- [10] Ferdinand. 2005. *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi 2. BP Universitas. Diponogoro : Semarang.
- [11] Hadi, Nor. 2013. *Pasar modal acuan teoretis dan praktik infestasi di instrumen keuangan pasar modal*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- [12] Hair, Anderson, Tatham, & Black. 1998. *Multivariate Data Analysis, Fifth. Edition*. New Jersey: Prentice-Hall International, Inc.
- [13] Handayani, Ririn. 2020. *Metodologi Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Trussmedia Grafika.
- [14] Hasanah, H., Jannah, A., Fasya, G A. 2012. *Pengaruh Lama Fermentasi Terhadap. Kadar Alkohol Tape Singkong (Manihot Urticifolia Pohl)*. *Jurnal Alchemy*. Vol.2
- [15] Hershnanasti, Nawangwulan Vennia Hanung. 2021. *Analisis Pengukuhan PKP Instansi Pemerintah Pada KPP Pratama Sleman*. Tesis thesis, Politeknik Keuangan Negara STAN. KEP-75/PJ/2020 tentang Penetapan Perubahan Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak
- [16] Kotler, Philip and Lane Keller. 2017. *Marketing Manajement, 15th Edition* New. Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- [17] Mardiasmo. 2019. *Perpajakan*. Yogyakarta: C.V Andi Ofset.
- [18] Nugroho, V. Q., & Kurnia. 2020. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 9(1).
- [19] Nusyirwan, Deni dan Alfarizi. 2019. *Fun Book Rak Buku Otomatis Berbasis Arduino dan Bluetooth pada Perpustakaan untuk Meningkatkan Kualitas Siswa*. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Teknik Kejuruan (JIPTEK)*, 12(2): 94- 106.
- [20] Peraturan Menteri Keuangan Nomor 234/PMK.01/2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan
- [21] Pohan, Chairil Anwar.2017, *Pembahasan Komprehensif Pengantar Perpajakan: Teori dan*
- [22] Priantara, Diaz. 2016. *Perpajakan Indonesia*. Edisi 3. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- [23] Rahayu, Siti Kurnia. 2017. *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*. Bandung:Rekayasa Sains
- [24] Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2014. *Perilaku Organisasi Edisi ke-12*. Jakarta: Salemba Empat.
- [25] Saleh, Muhammad dan Septiyeni. 2014. Analisis Penerapan Modernisasi. Administrasi Perpajakan dan Implikasinya terhadap Kinerja Account. Representative. *Jurnal Dinamika Akuntansi dan Bisnis Vol 1 No 1*

- [26] Shafritz, Jay M dan J. Steven Ott. 1998. Classics of Organization Theory,
- [27] Silalahi, T. 2020. Evaluasi Pembelajaran. In Evaluasi Pembelajaran (p. h.9). Medan: Yayasan Kita Menulis.
- [28] Sinatriya, F. A., & Andayani, E. 2022. Tingkat Kepatuhan Laporan SPT Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Jakarta Tanjung Priok Periode. 4(1), 42–49.
- [29] Siti Kurnia Rahayu. 2010. Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek. Formal, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- [30] Siti Resmi. 2011. Perpajakan Teori dan Kasus. Edisi 6, Buku 2. Jakarta: Salemba. Empat.
- [31] Sugihartono, dkk. 2007. Psikologi Pendidikan. Yogyakarta: UNY Pers.
- [32] Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- [33] Sumarsan, Thomas. 2017. Perpajakan Indonesia. Edisi Kelima. Jakarta: PT Indeks. Zamrodah, Y. 2016. Pengaruh Persepsi Dan Perilaku Wajib Pajak Atas Penerapan.