

# Analisis Pengawasan Pemungutan Pajak Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Madya Jakarta Utara

Dian Wahyudin<sup>1</sup>, Kabib Mustofa<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

<sup>1</sup>[zahidah181011@gmail.com](mailto:zahidah181011@gmail.com)

\* Corresponding author

## ARTICLE INFO

## ABSTRACT

### Keywords

Pengawasan Pemungutan Pajak;  
Wajib Pajak;  
Kepatuhan.

Fenomena penelitian ini adalah Pengawasan Pemungutan Pajak dapat dipengaruhi oleh tiga prinsip yaitu standar pengawasan, penilaian pengawasan, dan tindakan perbaikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui kepatuhan wajib pajak dalam pelaksanaan pengawasan pemungutan pajak yang telah berjalan di KPP Madya Jakarta Utara. Dalam pelaksanaan pengawasan pajak, penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dari penelitian ini dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan kepatuhan wajib pajak dalam pelaksanaan pengawasan pemungutan pajak telah berjalan dengan baik dengan meningkatnya pendapatan pada tahun 2019 – 2022 namun masih perlu perbaikan, karena masih terdapat wajib pajak yang belum memahami akan kewajiban perpajakannya. Hambatan yang dialami yaitu kurangnya sosialisasi yang lebih intens dari regulator, kurangnya pengetahuan, pemahaman dan kesadaran dari wajib pajak. Upaya yang dilakukan KPP Madya Jakarta Utara memberikan kemudahan kepada wajib pajak yang mengalami kesulitan dari segi ekonomi dan melakukan penyuluhan kepada wajib pajak.

This is an open access article under the [BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.

## PENDAHULUAN

Salah satu kunci utama meningkatnya penerimaan pajak yaitu kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak dapat diartikan sebagai suatu kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan dalam situasi dimana Wajib Pajak paham dan berusaha untuk memenuhi kewajiban perpajakannya berdasarkan ketentuan perundang-undangan perpajakan. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat dari jumlah Wajib Pajak yang terdaftar, yaitu jumlah penduduk yang mempunyai NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak).

**Tabel I.1** Data Kepatuhan Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Utara

Tahun Pajak	Jumlah WP		Jumlah WP Non Efektif	Rasio Kepatuhan (%)
	Terdaftar	Efektif		
2019	118,162	64,380	53,782	54.48%
2020	99,947	65,192	34,755	65.23%
2021	110,406	66,153	44,253	59.92%
2022	111,680	69,391	42,289	62.13%

Sumber: Data KPP Madya Jakarta Utara

Berdasarkan data diatas menunjukkan rasio kepatuhan Wajib Pajak dari tahun 2020 mengalami peningkatan, namun pada tahun 2021 mengalami penurunan 5.31% lalu pada tahun 2022 mengalami peningkatan walaupun presentase peningkatan belum melampaui presentase penurunan pada tahun 2021. Hal ini berarti tingkat kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Utara masih memerlukan perhatian khusus karena masih banyak Wajib Pajak yang tidak menyampaikan SPT tepat waktu.

**Tabel I.2** Target vs Realisasi Penerimaan Pajak Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Utara

Tahun Pajak	Target	Realisasi Penerimaan Pajak	Pencapaian (%)
2019	1,179,616,003,000	963,067,226,428	81.64%
2020	1,109,574,751,000	997,047,105,288	89.86%
2021	1,244,462,345,000	1,172,795,100,756	94.24%
2022	1,188,524,838,000	1,202,863,517,997	101.21%

Sumber: Data KPP Madya Jakarta Utara

Berdasarkan data di atas, target penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Utara pada tahun 2019 tidak tercapai hanya 81,64%, maka target penerimaan pada tahun 2020 mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun 2019, namun untuk realisasi penerimaan pajaknya pun tidak tercapai yaitu 89,86%. Sedangkan jumlah penerimaan pajaknya meningkat dari tahun ke tahun. Maka dari itu diperlukan peningkatan pengawasan pemungutan pajak agar target penerimaan pajak tercapai.

Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh dunia, baik di negara maju maupun di negara berkembang. Karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang (Asbar, 2014).

Rendahnya pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan membuat masih banyak wajib pajak yang belum memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak serta memahami manfaat dari penerimaan pajak. Sosialisasi peraturan perpajakan juga masih belum menyeluruh ke setiap wajib pajak yang juga menyebabkan minimnya pengetahuan wajib pajak tentang informasi perpajakan (Burhan, 2015).

Masih banyak wajib pajak yang tidak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai peraturan yang ada, baik dalam hal mendaftarkan objek pajak, menghitung, melaporkan SPT serta membayar pajak tidak tepat waktu serta tidak sesuai ketentuan peraturan. Dan bahkan banyak diantara wajib pajak yang melakukan penghindaran dan pengurangan atas kewajiban perpajakannya.

Sementara itu, permasalahan juga muncul dari internal lembaga pemungut pajak itu sendiri, seperti adanya penegakkan hukum perpajakan yang masih lemah dan tidak tegas oleh aparat pajak, masih sering terjadinya penyalahgunaan wewenang dalam pemungutan pajak, kurang maksimalnya dukungan sumber daya manusia petugas pajak baik secara jumlah personil maupun kualitas sumber daya petugas pajak, dan sebagainya. Demikian akhirnya permasalahan-permasalahan tersebut secara langsung maupun tidak langsung berpengaruh pada penghambatan dalam proses realisasi dan optimalisasi penerimaan pajak secara keseluruhan.

Pengawasan (*Controlling*) sebagai salah satu fungsi manajemen dimaksudkan untuk menjaga/menjamin ketetapan pelaksanaan agar sesuai dengan kegiatan, rencana, pelaksanaan kebijakan dan tujuan serta prosedur yang telah ditetapkan, diciptakan agar pelaksanaannya menjadi efektif dan efisien. Pengawasan dilakukan untuk menentukan apakah wajib pajak sudah betul, sudah wajar dalam membayar pajak, maka hal ini perlu adanya dukungan data yang menunjukkan keseriusan wajib pajak dalam membayar pajak.

Demikian pula petugas pajak dalam melakukan tugasnya jika tanpa ada pengawasan, maka hal tersebut dapat menimbulkan penyimpangan dalam pemungutan pajak. Sehingga secara keseluruhan dampak kurangnya pengawasan di mungkinkan terjadinya penyalahgunaan wewenang oleh petugas pajak serta terjadinya penurunan tingkat kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

(Murhaini, 2015), memberikan pemahaman tentang pengawasan yaitu bahwa “pengawasan adalah suatu proses untuk menetapkan suatu pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan, menilainya dan

mengoreksi bila perlu dengan maksud supaya pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana semula. Prinsip-prinsip pengawasan diemak oleh (Murwaningsih, 2013) yaitu:

- a. Akurat, artinya informasi tentang pelaksanaan kegiatan harus akurat. Data yang tidak akurat dari sistem pengawasan dapat menyebabkan organisasi mengambil tindakan koreksi yang keliru atau bahkan menciptakan masalah yang sebenarnya tidak ada.
- b. Tepat waktu, artinya informasi harus dikumpulkan, disampaikan dan dievaluasi secepatnya bila kegiatan perbaikan harus segera dilakukan.
- c. Obyektif, artinya informasi harus mudah dipahami dan bersifat obyektif serta lengkap.
- d. Terpusat pada titik-titik pengawasan strategi, artinya sistem pengawasan harus memusatkan perhatian pada bidang- bidang di mana penyimpangan- penyimpangan dari standar paling sering terjadi atau yang akan mengakibatkan kegagalan paling fatal.
- e. Realistik secara ekonomis, artinya biaya pelaksanaan sistem pengawasan harus lebih rendah atau paling tidak sama dengan kegunaan yang diperoleh dari sistem tersebut.
- f. Realistik secara organisasional, artinya sistem pengawasan harus cocok atau harmonis dengan kenyataan-kenyataan organisasi.
- g. Terkoordinasi dengan aliran kerja organisasi, artinya informasi pengawasan harus terkoordinasi dengan aliran kerja organisasi, hal ini dikarenakan:
- h. setiap tahap dari proses pekerjaan dapat mempengaruhi sukses atau kegagalan keseluruhan operasi.
- i. Informasi pengawasan harus sampai pada seluruh personalia yang memerlukannya.
- j. Fleksibel, artinya pengawasan harus mempunyai fleksibilitas untuk memberikan tanggapan atau reaksi terhadap ancaman ataupun kesempatan dari lingkungan.
- k. Bersifat sebagai petunjuk dan operasional, artinya sistem pengawasan efektif harus menunjukkan baik deteksi atau deviasi dari standar tindakan koreksi apa yang seharusnya diambil.
- l. Diterima para anggota organisasi, artinya sistem pengawasan harus mampu mendorong perasaan otonomi, tanggung jawab dan prestasi.

Fungsi dari pengawasan pemungutan pajak yaitu untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pengertian kepatuhan wajib pajak menurut (Mardiasmo, 2018) kesediaan dan kemampuan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ini mencakup pelaporan yang akurat dan tepat waktu, pembayaran pajak yang benar, dan kepatuhan terhadap semua aspek hukum pajak yang berlaku. Kepatuhan pajak dapat diukur melalui tingkat pelaporan dan pembayaran yang sesuai dengan ketentuan perpajakan oleh wajib pajak, baik individu maupun badan usaha. Dalam gambar dibawah ini, peneliti menampilkan model konseptual dalam penelitian ini yang menggunakan teori dari (Reksohadiprodjo, 2015) yaitu standar pengawasan penilaian pengawasan dan tindak perbaikan.

Dalam penelitian ini, peneliti akan menganalisis pengawasan pemungutan pajak dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak di KPP Mandya Jakarta Utara. Selain itu, peneliti juga akan menganalisis hambatan serta Upaya yang dilakukan.

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif Dimana tehnik pengumpulan data melalui wawancara secara mendalam, observasi dan dokumentasi. Informan yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 1. Ibu Nita Tri Febrianti Fiskus di KPP Madya Jjakarta Utara selaku AR Pengawasan dan Konsultasi disebut sebagai informan 1; 2. Bapak Andrean selaku Kepala sub bagian pengawasan sebagai informan 2; 3. Ibu Siti Rodiah selaku Kepala sub bagian pemungutan sebagai informan 3; 4. Ibu Nirmala Rustini Dosen Perpajakan pada Institut Stiami selaku Akademisi selanjutnya disebut sebagai sebagai informan 4; 5. Bapak Irpan Apandi Selaku Wajib Pajak, selanjutnya disebut sebagai sebagai informan 5. Uji keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan (Sugiyono, 2021) yang meliputi uji credibility data, uji transferability, uji depanbility dan

uji confirmability. Adapun kriteria dalam uji keabsahan data sebagai berikut: 1. Kredibilitas (*Credibility*) Kredibel berarti dapat dipercaya dari perspektif partisipan dalam penelitian itu. Kegiatan untuk meningkatkan kredibilitas triangulasi, perpanjangan pengamatan, ketekunan penelitian, diskusi teman sejawat, kasus negatif, *memberchecking*); 2. Transferabilitas (*Transferability*) Transferabilitas merujuk pada tingkat kemampuan hasil penelitian kualitatif dapat digeneralisasikan atau ditransfer kepada konteks atau setting yang lain. Dengan kata lain, transferabilitas adalah generalisasi; 3. Dependabilitas (*Depanbility*) Kriteria dependabilitas dalam kualitatif sama dengan reliabilitas dalam kuantitatif. Peneliti penting untuk memperhitungkan konteks yang berubah-ubah dalam penelitian yang dilakukan dan menjelaskan perubahan-perubahan yang terjadi, termasuk menjelaskan bagaimana perubahan tersebut dapat memengaruhi cara pendekatan penelitian;. 4. Konfirmabilitas (*Confermability*) Kriteria konfirmabilitas merujuk pada tingkat kemampuan hasil penelitian dapat dikonfirmasi kepada orang lain. (Kegiatan untuk meningkatkan konfirmabilitas: dokumentasi prosedur untuk mengecek, mengecek data penelitian/ audit data).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari teori dan metode penlitian yang telah digunakan dalam penelitian ini, maka peneliti menyajikan hasil penelitian yang sudah dilakukan dengan menggunakan teori dari (Reksohadiprodo, 2015) yaitu Standar pengawasan, Penilaian pengawasan dan Tindakan perbaikan.

### **Pengawasan Pemungutan Pajak Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Madya Jakarta Utara**

#### a. Standar pengawasan

Sebagai alat ukur untuk menggambarkan pengawasan yang dikehendaki, dapat berupa standar waktu, kualitas atau standar keuangan. Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dengan Informan 1,2, dan 3 bahwa untuk mencapai hasil yang bagus KPP Madya Jakarta Utara melakukan pengawasan kepada Wajib Pajak dalam bentuk tindakan sosial edukasi tentang pentingnya pajak dan teguran. pengawasan yang efektif dilakukan berdasarkan pembagian klaster kewilayahan. Standar ditentukan dari aktor pengawas, cara pengawasan, dan penilaian pengawasan. Juga memberikan dukungan ekonomi atau insentif untuk wajib pajak yang mengalami penurunan ekonomi agar pembayaran pajak dapat terus berjalan.

#### b. Penilaian Pengawasan

Membandingkan standar dengan hasil kerja atau pelaksanaan kegiatan (mengukur hasil kerja yang dilaksanakan), atau dengan kata lain menganalisis apakah prestasi kerja memenuhi syarat. Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dengan Informan 1,2, dan 3 bahwa untuk mencapai hasil yang bagus KPP Madya Jakarta Utara melakukan pengawasan kepada Wajib Pajak dalam bentuk standarisasi target pengawasan agar kegiatan pengawas pajak dapat dinilai dari hasil kerja dengan mengukur dari target yang sudah distandarisasi dan dengan terus menerapkan IKU (Indikator Kinerja Utama) yang dilaporkan setiap triwulan.

#### c. Tindakan Perbaikan

Melakukan tindakan perbaikan terhadap suatu penyimpangan yang berarti, supaya proses pelaksanaan dilakukan sesuai dengan ketentuan dan tujuan yang dihasilkan sesuai dengan rencana. Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dengan Informan 1,2, dan 3 bahwa untuk mencapai hasil yang bagus KPP Madya Jakarta Utara melakukan pengawasan kepada Wajib Pajak dalam mensosialisasikan pentingnya pajak untuk suatu daerah atau negara dan memberikan akses kemudahan untuk masyarakat yang ingin membayar pajak, serta memberikan keringanan atau insentif kepada wajib pajak yang mengalami masalah ekonomi.

### **Hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan Pengawasan Pemungutan Pajak Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Madya Jakarta Utara**

Berdasarkan analisis verbatim diatas tentang hasil wawancara dari informan 1,2 dan 3 dan, observasi yang dilakukan. Penulis dapat menyimpulkan bahwa ada hambatan-hambatan dalam menjalankan pengawasan wajib pajak. Hambatan yang dihadapi informan 1 (Fiskus) adanya masalah

dari segi ekonomi yang dialami oleh wajib pajak sehingga mempengaruhi kegiatan pembayaran pajak oleh wajib pajak.

Hambatan yang dihadapi informan 2 (Wajib Pajak) Masih banyak sekali masyarakat yang tidak paham akan pentingnya membayar pajak dan kurangnya sosialisasi yang optimal dari KPP atau pengawas pajak dapat juga menjadi penyebab tidak optimalnya proses pemungutan pajak kepada wajib pajak.

Hambatan yang dialami informan 3 (Akademisi) kurangnya kepedulian yang besar di bagian pengawas pajak/KPP untuk memberi sosial edukasi lebih maksimal ke masyarakat sehingga masyarakat lebih paham dan ikhlas untuk membayar atau melaporkan kewajiban perpajakannya, karena manfaat itu tidak langsung sehingga wajib pajak merasa tidak membutuhkan pajak.

### **Upaya dalam mengatasi hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan Pengawasan Pemungutan Pajak Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Madya Jakarta Utara**

Upaya yang dilakukan informan 1 (Fiskus) dengan memberikan insentif-insentif kepada wajib pajak yang mengalami masalah dari segi ekonomi dengan cara mengurangi biaya PPH 25 dan biaya PPH 21 ditanggung oleh pemerintah dengan peraturan-peraturan yang ada tentang insentif pada wajib pajak.

Upaya yang dilakukan informan 2 (Wajib Pajak) dengan meningkatkan faktor partisipasi dari semua pihak baik dari KPP, masyarakat dan pemerintah dalam meningkatkan keikutsertaan atau kepedulian masyarakat dalam melaksanakan pengawasan pemungutan pajak agar tercipta masyarakat yang patuh pajak.

Upaya yang dilakukan Informan 3 (Akademisi) Semua tindakan harus dilakukan, semua unsur aparat pemerintah dan masyarakat sampai ke RT itu sangat memahami fungsi ini maka hambatan itu akan bisa diatasi karena mereka paham bahwa pajak sangat bermanfaat dan berguna untuk kesejahteraan masyarakat.

## **KESIMPULAN**

Simpulan dari penelitian yang sudah dilakukan terkait dengan pengawasan pemungutan pajak yaitu:

1. Standar pengawasan sudah cukup baik tetapi masih harus terus dikembangkan agar lebih efisien. Dalam penilaian pengawasan dan tindakan perbaikan masih belum berjalan dengan baik banyak yang harus diperbaiki dan dikaji ulang system penilaian pengawasan, karena masih terdapat wajib pajak yang belum memahami akan kewajiban perpajakannya.
2. Hambatan yang terjadi dalam pengawasan pemungutan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Madya Jakarta Utara adalah kondisi ekonomi Wajib Pajak mengalami penurunan, pemahaman masyarakat yang masih kurang, dan kurangnya sosialisasi dan pengawasan pajak dari pihak KPP Madya Jakarta Utara kepada masyarakat sehingga mempengaruhi kegiatan pembayaran Wajib Pajak.
3. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang terjadi dengan memberikan insentif atau potongan biaya pajak, memberikan sanksi dan pantauan yang tepat kepada wajib pajak, dan melakukan sosialisasi dan penyuluhan yang tepat kepada wajib pajak atau masyarakat tentang kegunaan dan pentingnya pajak agar dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan pajak.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Djajadiningrat, S. D. (2022). *Teori dan Praktik Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Gunadi. (2014). *Pengantar Hukum Pajak: Memahami Ketentuan Pajak Nasional dan Internasional*. Yogyakarta: BPF.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan: Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Murhaini, S. (2015). *Pengawasan: Konsep dan Implementasi dalam Manajemen Modern*. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Murwaningsih, T. (2013). *Pengawasan: Konsep dan Praktik*. Bandung: Refika Adhitama.
- Reksohadiprodjo, S. (2015). *Sistem Pengawasan Manajemen: Pendekatan Sistem dan Prosedur*. Yogyakarta: BPFE.
- Rosdiana, H., & Irianto. (2014). *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu Kontemporer*. Rajawali Pers: Jakarta.
- Soemitro, R. (2021). *Perpajakan: Teori dan Aspek Hukum*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.