

**PENGARUH FAKTOR NON-TEKNIS PAJAK
PADA KEPATUHAN PAJAK FORMAL ORANG PRIBADI
DI KOTA TANGERANG SELATAN**

*(Non-Technical Tax Factors on Formal Tax Compliance of Individual Taxpayers
in South Tangerang City)*

Welly Avandro,¹ Kusmono²

^{1,2} Politeknik Keuangan Negara STAN
Jl. Bintaro Utama Sektor V, Pondok Aren, Kota Tangerang Selatan
E-mail: wellyavandro@gmail.com

Abstrak

Kepatuhan pajak orang pribadi di Indonesia masih tergolong cukup rendah. Hal ini mengakibatkan rendahnya proporsi pajak dari penghasilan orang pribadi dibandingkan dengan pajak dari penghasilan badan. Ada faktor teknis pajak maupun nonteknis pajak yang berpengaruh terhadap kepatuhan pajak orang pribadi. Penelitian ini membahas tentang faktor nonteknis pajak yang berpengaruh terhadap kepatuhan pajak orang pribadi. Metode yang dilakukan dalam mengumpulkan data yaitu metode penelitian kepustakaan dan metode penelitian lapangan. Penelitian lapangan dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada para wajib pajak di Tangerang Selatan secara acak. Ada beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan pajak orang pribadi seperti maraknya kasus korupsi, kurang mengetahui manfaat pajak yang dibayarkan, dan kondisi keuangan pribadi. Meskipun masih belum optimal, tingkat kepatuhan pajak orang pribadi saat ini sudah menunjukkan tren peningkatan yang semakin positif.

Kata Kunci : Kepatuhan Pajak, Wajib Pajak Orang Pribadi, Faktor Nonteknis Pajak, Kota Tangerang Selatan

Abstract

Individual tax compliance in Indonesia remains relatively low. This results in a lower proportion of taxes from individual income compared to taxes from corporate income. Both technical and non-technical tax factors play a role in influencing individual tax compliance. This study focuses on the non-technical tax factors that impact individual tax compliance. The data collection methods used include literature review and field research. Field research was conducted by randomly distributing questionnaires to taxpayers in South Tangerang. Several factors influence individual tax compliance, including the prevalence of corruption, limited knowledge of the benefits of paying taxes, and personal financial circumstances. Although still not optimal, the level of individual tax compliance is currently showing a positive trend of improvement.

Keywords : Tax Compliance, Individual Taxpayer, Non-Technical Tax Factor, South Tangerang City

A. PENDAHULUAN

Pajak memegang peran penting dalam suatu negara. Pajak memiliki beberapa fungsi selain sebagai sumber penerimaan negara (fungsi budgetair), pajak juga memiliki fungsi mengatur (regular), fungsi redistribusi, dan fungsi demokrasi¹.

Perpajakan kini telah menjadi tulang punggung penerimaan Indonesia. Data dari penelitian Sirait² menunjukkan bahwa sektor perpajakan telah menyumbang lebih dari 70% dari total penerimaan negara Indonesia sejak tahun 2019. Dari jumlah 70% tersebut, sekitar 50% lebih disumbang oleh Pajak Penghasilan. Dalam rilis APBN KiTa oleh Kementerian Keuangan Republik Indonesia pada bulan Januari 2020³, terungkap bahwa pada APBN 2019, Pajak Penghasilan menyumbang sebesar 56,7% dari total penerimaan perpajakan. Menariknya, sekitar 29% dari total penerimaan Pajak Penghasilan berasal dari pajak perusahaan/korporasi (hanya dari PPh 25/29 badan). Pajak orang pribadi hanya menyumbang sekitar 18% dari total penerimaan Pajak Penghasilan (sudah digabung antara PPh 21 dan PPh 25/29 orang pribadi).

Penerimaan pajak negara-negara lain di dunia, khususnya negara-negara maju, didominasi oleh pajak orang pribadi. Hal ini berdasarkan Global Revenue Statistics Database, yakni database yang berisi data perpajakan berbagai negara di seluruh dunia yang dirilis oleh Organisation for Economic Co-operation & Development (OECD). Data tersebut dapat dilihat sebagaimana tercantum pada Tabel 1 di bawah ini.

¹ Komite Perpajakan IAPI, Pelatihan Perpajakan Brevet A & B Terpadu 2020)

² Robby Alexander Sirait, "Pengaruh Pekerja Sektor Informal Terhadap Penerimaan Perpajakan dan Penerimaan Pajak Penghasilan," *Jurnal Budget: Isu dan Masalah Keuangan Negara* (Vol 8, No. 1, 2023): 36.

³ Kementerian Keuangan Republik Indonesia. "APBN Kita Edisi Januari 2020," <http://media.kemenkeu.go.id/getmedia/88f4ff08-8570-425f-a97a-79423b475b73/apbn-kita-januari-2020.pdf>, diakses pada tanggal 25 Maret 2024, 13.35 WIB.

Tabel 1

Perbandingan Persentase PPh OP terhadap PPh Badan

No	Nama Negara	Persentase PPh OP terhadap Penerimaan PPh	Persentase PPh Badan terhadap Penerimaan PPh
1	Australia	42,0%	17,1%
2	Amerika Serikat	40,7%	5,4%
3	Jepang	18,8%	12,0%
4	Kanada	36,1%	11,3%
5	Rata-Rata Negara OECD	23,5%	9,6%
6	Indonesia	9,8%	32,3%

Sumber: OECD, Data Penerimaan Pajak Tahun 2019

Berdasarkan Tabel 1, kita dapat menyimpulkan bahwa penerimaan pajak Indonesia masih sangat bergantung pada PPh badan dibandingkan dengan negara-negara maju, termasuk rata-rata negara anggota OECD. Jika penerimaan PPh orang pribadi lebih tinggi dari PPh badan, maka akan meningkatkan kemandirian suatu bangsa dalam memperoleh penerimaan pajak dari warganya, dari pada mengandalkan sejumlah perusahaan/korporat besar.

Terdapat beberapa alasan untuk tidak mengandalkan penerimaan pajak dari perusahaan/korporat besar. Pertama, perusahaan-perusahaan besar mungkin melakukan *profit shifting* dengan mengalihkan keuntungannya ke *tax heaven country*⁴. Kedua, ketergantungan terhadap penerimaan PPh badan juga sangat berisiko mana kala terjadi krisis ekonomi yang diakibatkan anjloknya nilai mata uang Rupiah maupun *capital outflow* secara masif (seperti saat Krisis Keuangan Asia melanda Indonesia di tahun 1997—1998). Jika kedua hal tersebut terjadi, maka perekonomian akan terdampak secara signifikan, yang pada gilirannya akan langsung memengaruhi penerimaan PPh badan dan mengguncang penerimaan PPh secara keseluruhan.

⁴ Lambok Randy Suqih dan Jasman. "Profit Shifting Determinants and Tax Haven Utilization: Evidence from Indonesia," *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences* (Vol. 83, No. 11, 2018): 196.

Hal ini tidak akan terlalu berdampak apabila penerimaan PPh orang pribadi lebih dominan dibandingkan penerimaan PPh badan. Selain pendapatan orang pribadi tidak terlalu signifikan terdampak volatilitas kurs, pendapatan orang pribadi juga sebagian besar berasal dari dalam negeri (dan dengan demikian kecil kemungkinan untuk membawa ke luar negeri uang/modal dari Indonesia).

Berdasarkan argumen tersebut, pemerintah perlu untuk lebih mengoptimalkan penerimaan PPh orang pribadi. Sayangnya, hingga saat ini masih ada masalah yang belum diteliti secara komprehensif guna mengoptimalkan penerimaan PPh orang pribadi, yaitu penyebab rendahnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Per tanggal 10 Mei 2023, wajib pajak orang pribadi yang telah menyampaikan SPT tahunan PPh hanya sebesar 13,36 juta, masih jauh jika dibandingkan dengan wajib pajak orang pribadi yang wajib melaporkan SPT tahunan PPh sebesar 17,51 juta.⁵ Jumlah tersebut juga masih sangat jauh dibandingkan dengan jumlah orang Indonesia yang bekerja pada Februari 2023 sebanyak 138,63 juta orang, di mana sebanyak 83,34 juta orang (60,12 persen) bekerja pada kegiatan informal.⁶

Terdapat beberapa penelitian yang berusaha untuk menemukan solusi untuk meningkatkan kepatuhan dan kontribusi PPh orang pribadi. Penelitian Lumur dkk.⁷ menyatakan ada hubungan positif antara peningkatan pengetahuan perpajakan dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak (yang mana akan meningkatkan penerimaan pajak). Selain itu, sanksi perpajakan yang tegas dan penerapan sistem *e-filing* yang baik juga memiliki dampak positif signifikan

⁵ Arrijal Rachman, "Jrengg! Kantor Pajak Tagih SPT 6 Juta WP Hingga Akhir 2023." CNBC Indonesia (12 Mei 2023). <https://www.cnbcindonesia.com/news/20230512152234-4-436918/jrengg-kantor-pajak-tagih-spt-6-juta-wp-hingga-akhir-2023>, diakses pada tanggal 15 Maret 2024, 15.40 WIB.

⁶ Badan Pusat Statistik, "Februari 2023: Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) sebesar 5,45 persen dan rata-rata upah buruh sebesar 2,94 juta rupiah per bulan." <https://www.bps.go.id/pressrelease/2023/05/05/2001/februari-2023--tingkat-pengangguran-terbuka--tpt--sebesar-5-45-persen-dan-rata-rata-upah-buruh-sebesar-2-94-juta-rupiah-per-bulan.html>, diakses pada tanggal 20 Maret 2024, 10.05 WIB.

⁷ Lumur, S. K., Yayuk Sulistyowati, dan Sri Indah, "Pengaruh Sikap Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Pribadi di Kelurahan Dadaprejo," (Skripsi Sarjana, Universitas Tribhuwana Tunggaladewi, 2023). Rinjani Unitri. <<https://rinjani.unitri.ac.id/handle/071061/3112>>

terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.⁸ Banyak penelitian yang telah berusaha meneliti penyebab rendahnya kepatuhan pajak orang pribadi. Namun, sebagian besar penelitian hanya fokus pada masalah teknis perpajakan.

Penulis menduga bahwa faktor teknis perpajakan bukanlah satu-satunya penyebab rendahnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian yang dilakukan oleh Tahar & Rachman⁹ menyebutkan bahwa kesadaran dari masyarakat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penelitian lainnya juga menemukan bahwa faktor pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.¹⁰ Kepercayaan kepada otoritas pajak, rasa nasionalisme, hingga religiusitas juga disebutkan dalam penelitian Tiranda¹¹ berpengaruh positif terhadap kepatuhan sukarela dari wajib pajak.

Penelitian terkait kepatuhan pajak sudah banyak dilakukan oleh para peneliti. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Lumur¹² yang menyatakan ada hubungan positif antara peningkatan pengetahuan perpajakan dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, sanksi perpajakan yang tegas dan penerapan sistem e-filing yang baik juga memiliki dampak positif signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.¹³ Banyak penelitian yang telah berusaha meneliti penyebab rendahnya kepatuhan pajak orang pribadi. Namun, sebagian besar penelitian hanya fokus pada masalah teknis perpajakan.

Beberapa penelitian terdahulu telah mencoba menangkap sisi lain yaitu

⁸ Santi Krisna Dewi dan Ni Ketut Lely Aryani Merkusiwati, "Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, e-filing, dan tax amnesty terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak. E-Jurnal Akuntansi," *Jurnal Harian Regional* (Vol. 22, No. 2, 2018): 1651.

⁹ Afrizal Tahar dan Arnain Kartika Rachman, "Pengaruh Faktor Internal dan Faktor Eksternal terhadap Kepatuhan Wajib Pajak." *Journal of Accounting and Investment* (Vol. 15, No. 1, 2014): 65.

¹⁰ Yuli Anita Siregar, Saryadi Saryadi, dan Sari Listyorini, "Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak di Semarang Tengah)," *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* (Vol. 1, No. 2, 2012): 8.

¹¹ Indrika Dermadibyo Tiranda, "Pengaruh Moral Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Sukarela Wajib Pajak Orang Pribadi," (Skripsi Sarjana, Universitas Kristen Satya Wacana, 2017). Repositori Institusi UKSW. <<https://repository.uksw.edu/handle/123456789/27012?mode=full>>

¹² Lumur, S. K., Yayuk Sulistyowati, dan Sri Indah, *loc. cit.*

¹³ Santi Krisna Dewi dan Ni Ketut Lely Aryani Merkusiwati, *loc. cit.*

faktor nonteknis yang berpengaruh terhadap kepatuhan pajak orang pribadi. Penelitian yang dilakukan oleh Tahar & Rachman¹⁴ menyebutkan bahwa kesadaran dari masyarakat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penelitian lainnya juga menemukan bahwa faktor pelayanan fiskus berpengaruh signifikan dan bersifat positif pada kepatuhan wajib pajak¹⁵. Kepercayaan kepada otoritas pajak, rasa nasionalisme, hingga religiusitas juga disebutkan dalam penelitian Tiranda¹⁶ berpengaruh positif terhadap kepatuhan sukarela dari wajib pajak.

Penelitian Herlina dan Putra¹⁷ juga menyajikan fakta lain yang menyatakan bahwa persepsi keadilan dari wajib pajak berperan signifikan dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak dimana sistem perpajakan yang adil membuat para wajib pajak cenderung lebih patuh dalam memenuhi kewajiban pajak mereka. Penelitian yang sama¹⁸ juga menyebutkan bahwa pendidikan dan pengetahuan memiliki dampak signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak di mana individu yang lebih terdidik dan memiliki pengetahuan yang lebih baik terkait ketentuan perpajakan cenderung lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Melihat banyaknya penelitian yang telah membuktikan bahwa faktor teknis bukan semata-mata yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, penulis tertarik untuk meneliti dan membuktikan lebih lanjut dengan cakupan penelitian para wajib pajak orang pribadi di Kota Tangerang Selatan.

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1) Apa saja faktor nonteknis perpajakan yang berpengaruh pada tingkat kepatuhan pajak formal orang pribadi di Kota Tangerang Selatan?
- 2) Apa saja upaya yang telah dilakukan Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka meningkatkan kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi?

Tujuan dari penelitian ini yang akan didapat pembaca adalah sebagai berikut.

¹⁴ Afrizal Tahar dan Arnain Kartika Rachman, *loc. cit.*

¹⁵ Yuli Anita Siregar, Saryadi Saryadi, dan Sari Listyorini, *loc. cit.*

¹⁶ Indrika Dermadibyo Tiranda, *loc. cit.*

¹⁷ Herlina dan Rio Johan Putra, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak," *Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi* (Vol. 8, No. 2, 2024): 1939.

¹⁸ Herlina dan Rio Johan Putra, *loc. cit.*

- 1) Mengetahui faktor nonteknis perpajakan yang berpengaruh pada tingkat kepatuhan pajak formal orang pribadi di Kota Tangerang Selatan.
- 2) Mengetahui upaya yang telah dilakukan Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka meningkatkan kepatuhan pajak formal wajib pajak orang pribadi.

B. METODOLOGI PENELITIAN

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan campuran (kualitatif dan kuantitatif). Pendekatan kualitatif digunakan pada saat pengumpulan data melalui wawancara dengan para penyuluh pajak di kantor pelayanan pajak (KPP). Pendekatan kuantitatif digunakan pada saat pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada para wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kota Tangerang Selatan dan pengolahan respons dari para responden dalam kuesioner tersebut. Kuesioner disebar secara acak kepada 100 orang responden, 50 orang dari wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Serpong dan 50 orang dari KPP Pratama Pondok Aren (untuk data kualitatif). Proses pengumpulan kedua jenis data tersebut dilakukan selama bulan Maret dan April 2024

Untuk pengumpulan data kualitatif, peneliti meminta waktu dan kesediaan dari para penyuluh pajak untuk dapat diwawancarai oleh peneliti. Proses wawancara dilakukan untuk mengetahui hal-hal terkait upaya yang telah dilakukan Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka meningkatkan kepatuhan pajak formal wajib pajak orang pribadi.

Data hasil penelitian akan dirahasiakan dan hanya digunakan semata-mata untuk kepentingan penelitian ilmiah. Jika wajib pajak menolak menjadi responden, maka peneliti akan beralih ke wajib pajak berikutnya. Dengan demikian, hasil yang terekam dalam kuesioner ini diisi secara apa adanya dan tanpa paksaan apapun.

Hasil dari wawancara dengan para penyuluh pajak kemudian diolah oleh peneliti dengan mengambil inti pokok atas jawaban narasumber. Dengan menggunakan metode ini, peneliti berusaha mengurangi informasi yang kurang relevan dengan topik penelitian ini.

Hasil dari kuesioner yang telah dikembalikan oleh para responden kemudian diolah oleh peneliti dengan metode statistik deskriptif. Metode ini digunakan untuk menggambarkan apa yang disampaikan oleh para responden melalui kuesioner dan menuangkannya ke dalam bentuk yang lebih mudah dipahami.

C. PEMBAHASAN

1. Faktor Nonteknis Perpajakan yang Berpengaruh pada Tingkat Kepatuhan Pajak Formal Orang Pribadi di Kota Tangerang Selatan

Kepatuhan pajak dapat dipengaruhi oleh faktor teknis maupun nonteknis. Faktor teknis seperti pemahaman terkait aturan perpajakan, kemudahan pelaporan SPT, tarif pajak yang dikenakan, sanksi perpajakan, dan sebagainya. Faktor nonteknis seperti tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, kualitas pelayanan fiskus, dan sebagainya.

Penelitian yang dilakukan penulis untuk mengetahui faktor nonteknis perpajakan yang berpengaruh pada tingkat kepatuhan pajak formal orang pribadi di Kota Tangerang Selatan yaitu dengan menyebarkan kuesioner secara acak kepada 100 orang, 50 kuesioner untuk wajib pajak KPP Pratama Serpong dan 50 kuesioner untuk wajib pajak KPP Pratama Pondok Aren. Berikut merupakan gambaran responden pada penelitian kali ini. Berdasarkan jenis kelamin, responden terdiri dari 58 laki-laki dan 42 perempuan. Berdasarkan tingkat pendidikan, responden terdiri dari lulusan SMP sebanyak 2 orang, lulusan SMA/ sederajat sebanyak 38 orang, lulusan diploma (D1/D2/D3) sebanyak 10 orang, lulusan Sarjana (D4/S1) sebanyak 46 orang, dan lulusan Pascasarjana sebanyak 4 orang. Berdasarkan Berdasarkan usia, responden dengan rentang usia 18—25 tahun sebanyak 36 orang, rentang usia 25—40 tahun sebanyak 41 orang, rentang usia 40—55 tahun sebanyak 18 orang, dan di atas 55 tahun sebanyak 5 orang.

Hasil penelitian penulis berdasarkan kuesioner yang telah disebar dan dikembalikan oleh wajib pajak dari 100 responden tersebut yaitu sebagai berikut. Saat pada bagian awal kuesioner para responden ditanya, manakah yang lebih membuat responden enggan dalam memenuhi kewajiban

perpajakan formal (melaporkan SPT tahunan orang pribadi), sebanyak 52 responden menjawab faktor teknis sedangkan 48 responden lainnya menjawab faktor nonteknis. Dari sini dapat diambil kesimpulan bahwa faktor nonteknis hampir sama pengaruhnya dengan faktor teknis, meskipun masih lebih banyak yang memilih faktor teknis tetapi dengan selisih yang cukup tipis.

Beberapa faktor nonteknis disebutkan oleh wajib pajak sebagai faktor yang membuat wajib pajak orang pribadi enggan dalam melaporkan SPT tahunan. Untuk memudahkan pembacaan hasil kuesioner, penulis menggolongkan jawaban ke dalam enam kelompok sesuai dengan makna jawaban yang terdekat. Kelompok pertama kondisi keuangan pribadi, kelompok kedua yaitu “kurang mengetahui manfaat pajak yang dibayarkan”, kelompok ketiga yaitu “maraknya kasus korupsi”, kelompok keempat yaitu “kurangnya edukasi mengenai perpajakan”, kelompok kelima yaitu menjawab dengan berbagai alasan selain keempat kelompok awal yang penulis kategorikan sebagai “lainnya”. Khusus untuk kelompok terakhir penulis peruntukkan bagi responden yang masih saja menjawab dengan alasan teknis, meskipun di awal telah dijelaskan bahwa alasan diisi dengan faktor nonteknis. Hal tersebut disebabkan entah karena responden masih kurang paham perbedaan faktor teknis dan nonteknis, atau memang responden benar-benar merasa hal tersebutlah yang menjadi faktor dalam kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi. Untuk memudahkan pemisahan jawaban yang bersifat teknis tersebut, penulis kategorikan jawaban-jawaban tersebut sebagai “menjawab dengan alasan faktor teknis.” Hasil penelitian tersebut kemudian penulis tuangkan dalam dua jenis, yaitu berdasarkan rata-rata bobot faktor nonteknis dan rata-rata jumlah faktor nonteknis.

Faktor nonteknis dengan rata-rata bobot tertinggi ke-1 yaitu kurang mengetahui manfaat pajak yang dibayarkan dengan nilai sebesar 64,51%. Faktor nonteknis dengan rata-rata bobot tertinggi ke-2 yaitu maraknya kasus korupsi dengan nilai sebesar 50,10%. Faktor nonteknis dengan rata-rata bobot tertinggi ke-3 yaitu kurangnya edukasi mengenai perpajakan dengan nilai

sebesar 43,62%. Faktor nonteknis dengan rata-rata bobot tertinggi ke-4 yaitu kondisi keuangan pribadi dengan nilai sebesar 40,26%. Terakhir, faktor nonteknis lainnya dengan nilai rata-rata bobot sebesar 34,52%.

Faktor nonteknis dengan rata-rata jumlah tertinggi ke-1 yaitu maraknya kasus korupsi dengan nilai sebesar 31,00%. Faktor nonteknis dengan rata-rata jumlah tertinggi ke-2 yaitu kurang mengetahui manfaat pajak yang dibayarkan dengan nilai sebesar 20,00%. Faktor nonteknis dengan rata-rata jumlah tertinggi ke-3 yaitu lainnya dengan nilai sebesar 17,50%. Faktor nonteknis dengan rata-rata jumlah tertinggi ke-4 yaitu kurangnya edukasi mengenai perpajakan dengan nilai sebesar 12,50%. Terakhir, faktor nonteknis kondisi keuangan pribadi dengan nilai rata-rata jumlah sebesar 12%.

Kesimpulan berdasarkan pemaparan hasil penelitian di atas yaitu faktor nonteknis pajak berpengaruh cukup signifikan pada tingkat kepatuhan pajak formal orang pribadi di Kota Tangerang Selatan. Ada dua faktor nonteknis yang berpengaruh signifikan yaitu maraknya kasus korupsi dan kurang mengetahui manfaat pajak yang dibayarkan.

2. Upaya yang Telah Dilakukan Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka Meningkatkan Kepatuhan Pajak Formal Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil penelitian penulis, untuk rasio kepatuhan SPT tahunan orang pribadi di KPP Pratama Pondok Aren sudah cukup baik yaitu rata-rata berada di atas 80% bahkan untuk tahun pajak 2021 dan 2022 melewati target SPT yang telah ditetapkan. Terdapat pengecualian untuk tahun pajak 2019 yang mana periode pelaporan SPT tahunan berada. Untuk rasio kepatuhan SPT tahunan orang pribadi di KPP Pratama Serpong tahun pajak 2019—2021 masih tergolong rendah. Namun, sudah terjadi peningkatan yang signifikan di tahun pajak 2022 yang menunjukkan adanya perbaikan dari sisi kinerja KPP dan peningkatan kesadaran para wajib pajak.

Tabel 2
Rasio Kepatuhan SPT Tahunan Orang Pribadi di Kota Tangerang Selatan
Tahun Pajak 2018—2022

Tahun Pajak	Jumlah Target SPT		Realisasi		Rasio Kepatuhan	
	Serpong	Pondok Aren	Serpong	Pondok Aren	Serpong	Pondok Aren
2018	Data tidak tersedia	11.179	Data tidak tersedia	9.230	Data tidak tersedia	82,57%
2019	57.497	146.655	38.526	75.993	67,01%	51,82%
2020	50.520	88.155	35.726	79.366	70,72%	90,03%
2021	56.688	63.839	34.390	83.212	60,67%	130,35%
2022	165.583	82.307	45.229	88.504	92,27%	107,53%

Sumber: Diolah penulis dari KPP Pratama Serpong dan KPP Pratama Pondok Aren (2024)

Fungsional Penyuluh Pajak di KPP Pratama Serpong dan KPP Pratama Pondok Aren menyampaikan beberapa hal yang telah dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka meningkatkan kepatuhan pajak formal wajib pajak orang pribadi¹⁹.

- 1) Meningkatkan pengawasan kinerja pegawai internal agar tidak melanggar peraturan dan kode etik yang ada, seperti pemasangan CCTV di ruang pertemuan dengan wajib pajak. Selain itu, kedua KPP juga mengikuti program Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM)

¹⁹ Wawancara peneliti dengan Anissa Permatasari, Fungsional Penyuluh Pajak di KPP Pratama Serpong. Wawancara dilakukan pada tanggal 26 April 2024, di KPP Pratama Serpong. Selain itu, wawancara peneliti dengan Veronica, Fungsional Penyuluh Pajak di KPP Pratama Pondok Aren. Wawancara dilakukan pada tanggal 29 April 2024, di KPP Pratama Pondok Aren.

yang dicanangkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB). Dengan demikian, diharapkan kinerja para pegawai tidak menyimpang dari ketentuan yang ada dan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Direktorat Jenderal Pajak.

- 2) Bekerja sama dengan pihak eksternal, baik dari pihak swasta maupun pemerintah. Kerja sama dengan pihak swasta dalam bentuk kegiatan kelas pajak pengisian SPT tahunan bagi para karyawan di perusahaan-perusahaan tersebut. Kerja sama dengan pihak pemerintah contohnya dalam bentuk kegiatan kelas pajak pengisian SPT tahunan bagi para Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Hal ini untuk menjawab keluhan para wajib pajak yang ingin melaporkan SPT tahunannya tetapi tidak tahu teknis cara pelaporan SPT.
- 3) Meningkatkan kuantitas dan kualitas sosialisasi terkait perpajakan khususnya kewajiban pelaporan SPT tahunan di media sosial masing-masing KPP. Tim Penyuluh Pajak berusaha membuat konten perpajakan atau himbauan pelaporan SPT dengan mengikuti tren yang ada di media sosial. Dengan metode ini, diharapkan para wajib pajak, khususnya para wajib pajak yang masih berusia muda, lebih tertarik untuk melihat konten perpajakan dan mengikuti himbauan pelaporan SPT tersebut.

Penyuluh Pajak di KPP Pratama Serpong dan KPP Pratama Pondok Aren juga menyebutkan beberapa permasalahan atau kendala yang dihadapi Tim Penyuluh Pajak dalam melaksanakan sosialisasi dan edukasi terkait pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi²⁰.

- 1) Rendahnya budaya membaca dan kurangnya rasa ingin tahu masyarakat, khususnya tentang perpajakan. Hal ini menyebabkan banyak wajib pajak yang tidak tahu akan kewajiban pelaporan SPT tahunan bagi para wajib

²⁰ Wawancara peneliti dengan Anissa Permatasari, Fungsional Penyuluh Pajak di KPP Pratama Serpong. Wawancara dilakukan pada tanggal 26 April 2024, di KPP Pratama Serpong. Selain itu, wawancara peneliti dengan Veronica, Fungsional Penyuluh Pajak di KPP Pratama Pondok Aren. Wawancara dilakukan pada tanggal 29 April 2024, di KPP Pratama Pondok Aren.

pajak yang telah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Selain itu, Penyuluh Pajak seringkali menjawab kendala wajib pajak yang sama dan berulang terkait pelaporan SPT tahunan seperti tata cara permintaan EFIN, kapan jatuh tempo pelaporan SPT tahunan, konsekuensi jika tidak melaporkan SPT tahunan, dan sebagainya

- 2) Kekurangan tenaga Penyuluh Pajak. Kendala ini sangat terasa terutama di periode pelaporan SPT tahunan di mana banyak pihak mengundang Penyuluh Pajak untuk membuat kelas pajak untuk pelaporan SPT tahunan tetapi jumlah Penyuluh Pajak yang terbatas membuat tim Penyuluh harus menyeleksi permintaan kelas pajak yang masuk.
- 3) Banyaknya pekerjaan administrasi yang harus diselesaikan Tim Penyuluh selain melakukan penyuluhan ke wajib pajak. Tim Penyuluh, selain melakukan penyuluhan ke wajib pajak, juga memiliki kewajiban menyelesaikan administrasi permohonan yang diajukan wajib pajak, seperti permohonan pemindahbukuan, permohonan penetapan sebagai wajib pajak nonaktif, permohonan Surat Keterangan Bebas Pajak (dengan memenuhi syarat dan ketentuan tertentu), dan sebagainya. Saat volume permohonan administrasi tersebut sedang tinggi ditambah lagi dengan terbatasnya jumlah Tim Penyuluh, mengakibatkan Tim Penyuluh kurang optimal dalam melakukan sosialisasi dan edukasi perpajakan, khususnya terkait kewajiban pelaporan SPT tahunan.
- 4) Masih adanya kasus korupsi di Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang membuat kepercayaan masyarakat kepada DJP menurun. Kasus korupsi yang baru terungkap ke publik di Maret 2023 oleh oknum pegawai DJP berinisial RAT kembali membuat kepercayaan masyarakat berkurang kepada DJP dan mengakibatkan sebagian masyarakat merasa enggan untuk melaporkan SPT tahunannya. Para wajib pajak merasa bahwa uang pajak yang mereka telah bayar hanya akan dikorupsi lagi oleh oknum pegawai DJP.
- 5) Masih dibutuhkannya peningkatan kemampuan Tim Penyuluh dalam berkomunikasi secara menarik dan efektif. Tim Penyuluh dalam

menjalankan tugas penyuluhannya, baik secara rutin di *helpdesk* KPP maupun ke lokasi di luar kantor, akan sering berkomunikasi dengan wajib pajak dengan berbagai pekerjaan, mulai dari akademisi, PNS, pedagang, dan sebagainya. Selain itu, Tim Penyuluh juga pastinya akan menemui orang dengan berbagai latar belakang pemahaman mengenai pajak, baik yang sudah paham dan rutin melaksanakan kewajiban perpajakannya maupun yang sama sekali belum pernah bersentuhan dengan perpajakan dan masih merasa asing dengan pajak. Oleh karena itu, penting bagi Tim Penyuluh pajak untuk meningkatkan lagi kemampuan berkomunikasi secara menarik dan efektif sehingga pesan yang disampaikan saat kegiatan sosialisasi, edukasi, maupun pelayanan rutin di *helpdesk* KPP, dapat dipahami dengan baik oleh para peserta kegiatan.

D. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut.

- 1) Terdapat beberapa faktor nonteknis perpajakan yang berpengaruh pada tingkat kepatuhan pajak formal orang pribadi di Kota Tangerang Selatan. Mulai dari maraknya kasus korupsi, kurang mengetahui manfaat pajak yang dibayarkan, hingga kondisi keuangan pribadi para wajib pajak menjadi faktor nonteknis yang paling banyak disampaikan oleh wajib pajak. Selain itu, kurangnya edukasi mengenai kewajiban perpajakan juga memiliki pengaruh pada kepatuhan pajak formal orang pribadi di Kota Tangerang Selatan.
- 2) Berbagai upaya telah dilakukan Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka meningkatkan kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi. Upaya-upaya tersebut yaitu pembenahan dan peningkatan pengawasan internal, bekerja sama dengan pihak swasta maupun pemerintahan, hingga meningkatkan kuantitas dan kualitas sosialisasi terkait perpajakan.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, salah satunya yaitu responden

yang mengisi kuesioner adalah wajib pajak yang memang telah datang ke KPP untuk melaporkan SPT tahunannya. Dengan demikian, responden yang mengisi kuesioner merupakan wajib pajak yang cenderung patuh. Diharapkan kepada peneliti berikutnya yang ingin meneliti topik serupa dengan ini, agar dapat menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak yang memang belum pernah melaporkan SPT tahunannya atau belum melaporkan SPT tahunannya dalam 2 atau 3 tahun pajak terakhir. Dengan demikian, alasan wajib pajak yang terekam dalam hasil penelitian lebih tepat sasaran karena disampaikan oleh wajib pajak yang memiliki kepatuhan pajak yang belum cukup baik. Selain itu, cakupan penelitian ini terbatas hanya pada wajib pajak di Kota Tangerang Selatan dan jumlah responden yang masih cukup terbatas. Diharapkan kepada peneliti berikutnya yang ingin meneliti topik serupa dengan ini agar menambah cakupan penelitian dan menambah jumlah responden agar hasil penelitian lebih mendekati keadaan yang sebenarnya.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

Komite Perpajakan Institut Akuntan Publik Indonesia. “Pelatihan Perpajakan Brevet A & B Terpadu”. Jakarta: Institut Akuntan Publik Indonesia, 2020.

2. Internet

Badan Pusat Statistik. “Februari 2023: Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) sebesar 5,45 persen dan rata-rata upah buruh sebesar 2,94 juta rupiah per bulan.” <<https://www.bps.go.id/pressrelease/2023/05/05/2001/februari-2023--tingkat-pengangguran-terbuka--tpt--sebesar-5-45-persen-dan-rata-rata-upah-buruh-sebesar-2-94-juta-rupiah-per-bulan.html>>. Diakses pada tanggal 20 Maret 2024, 10.05 WIB.

Kementerian Keuangan Republik Indonesia. “APBN Kita Edisi Januari 2020.” <<http://media.kemenkeu.go.id/getmedia/88f4ff08-8570-425f-a97a-79423b475b73/apbn-kita-januari-2020.pdf>>. Diakses pada tanggal 25 Maret 2024, 13.35 WIB.

Organisation for Economic Co-operation & Development. “Global Revenue Statistics Database.” <https://stats.oecd.org/Index.aspx?DataSetCode=RS_GBL>. Diakses pada tanggal 03 Maret 2024, 15.15 WIB.

3. Majalah dan Surat Kabar

Idris, M. "UMR Tangerang 2023: Kota Tangerang, Tangsel, dan Kabupaten." *Kompas.com* (12 Januari 2023). <<https://money.kompas.com/read/2023/01/12/105719326/umr-tangerang-2023-kota-tangerang-tangsel-dan-kabupaten?page=all>>. Diakses pada tanggal 08 April 2024, 13.25 WIB.

Rachman, A. "Jrengg! Kantor Pajak Tagih SPT 6 Juta WP Hingga Akhir 2023." *CNBC Indonesia* (12 Mei 2023). <<https://www.cnbcindonesia.com/news/20230512152234-4-436918/jrengg-kantor-pajak-tagih-spt-6-juta-wp-hingga-akhir-2023>>. Diakses pada tanggal 15 Maret 2024, 15.40 WIB.

4. Jurnal

Dewi, S. K., & Merkusiwati, N. K. L. A. "Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, e-filing, dan tax amnesty terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak. E-Jurnal Akuntansi." *Jurnal Harian Regional* (Vol. 22, No. 2, 2018).

Herlina, H., & Putra, R. J. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak." *Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi* (Vol. 8, No. 2, 2024).

Sirait, R. A. "Pengaruh Pekerja Sektor Informal Terhadap Penerimaan Perpajakan dan Penerimaan Pajak Penghasilan." *Jurnal Budget: Isu dan Masalah Keuangan Negara* (Vol 8, No. 1, 2023).

Siregar, Y. A., Saryadi, S., & Listyorini, S. "Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak di Semarang Tengah)." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* (Vol. 1, No. 2, 2012)

Suqih, L. R., & Jasman, J. "Profit Shifting Determinants and Tax Haven Utilization: Evidence from Indonesia." *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences* (Vol. 83, No. 11, 2018)

Tahar, A., & Rachman, A. K. "Pengaruh Faktor Internal dan Faktor Eksternal terhadap Kepatuhan Wajib Pajak." *Journal of Accounting and Investment* (Vol. 15, No. 1, 2014)

5. Repositori Skripsi

Lumur, S. K., Sulistyowati, Y., & Indah, S. "Pengaruh Sikap Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Pribadi di Kelurahan Dadaprejo." (Skripsi Sarjana, Universitas Tribhuwana Tungadewi, 2023). Rinjani Unitri. <<https://rinjani.unitri.ac.id/handle/071061/3112>>

Tiranda, I. D. “Pengaruh Moral Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Sukarela Wajib Pajak Orang Pribadi.” (Skripsi Sarjana, Universitas Kristen Satya Wacana, 2017).
Repositori Institusi UKSW.
<<https://repository.uksw.edu/handle/123456789/27012?mode=full>>

6. Peraturan Perundang-Undangan

Kota Tangerang Selatan, *Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023*. Perda No. 10 Tahun 2022, LD No. 10 Tahun 2022.

BIODATA PENULIS

1. Penulis Pertama

Penulis pertama dengan nama lengkap Welly Avandro ini lahir di Kota Tangerang, Provinsi Banten (dahulu masih Jawa Barat), pada tanggal 14 September 2000. Penulis memulai pendidikan formal di SD Negeri Sudimara 13 di Kota Tangerang pada tahun 2006 dan tamat pada tahun 2012. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 24 Tangerang dan tamat pada tahun 2014. Kemudian, penulis langsung melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 13 Tangerang dan selesai pada tahun 2017.

Pada tahun 2017, penulis diterima sebagai mahasiswa program studi Diploma I Pajak di Politeknik Keuangan Negara STAN. Penulis lulus pada tahun 2018 dan menerima gelar Ahli Pratama Administrasi Perpajakan (A.P.A.Pj.). Setelah itu, pada tahun 2019, penulis kemudian mendapatkan penempatan dan bekerja di Direktorat Jenderal Pajak, tepatnya di salah satu unit vertikal Direktorat Jenderal Pajak yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serpong (KPP Pratama Serpong).

Pada tahun 2022, penulis kembali diterima di Politeknik Keuangan Negara STAN sebagai mahasiswa program studi Diploma III Pajak Alih Program. Sampai dengan penyelesaian penulisan penelitian ini, penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa program studi Diploma III Pajak Alih Program di Politeknik Keuangan Negara STAN.

2. Penulis Kedua

Penulis dengan nama lengkap Kusmono ini lahir di Mojokerto, Provinsi Jawa Timur, pada tanggal 28 Juni 1962. Penulis menamatkan pendidikan Sarjana, Jurusan Hukum Perdata, di Universitas Brawijaya pada tahun 1986. Kemudian, penulis melanjutkan pendidikan spesialisasi Kenotariatan di Fakultas Hukum Universitas Indonesia dan tamat pada tahun 2001. Pada tahun 2006, penulis berhasil menyelesaikan pendidikan Pascasarjana Hukum di Universitas Sumatera Utara. Terakhir, penulis telah menyelesaikan pendidikan Program Doktor Ilmu Hukum di Universitas Brawijaya pada tahun 2021.

Penulis juga telah memiliki beberapa rekam jejak dalam bekerja. Pada tahun 2007—2011, penulis bekerja sebagai Kepala Balai Diklat Keuangan (BDK) Medan. Kemudian pada tahun 2012—2014, penulis mendapatkan penugasan sebagai Kepala Bidang Penyelenggaraan Pembelajaran di Pusdiklat Pajak, Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan. Selanjutnya, penulis mendapatkan amanat sebagai Kepala Bidang Perencanaan dan Pengembangan di Pusdiklat Anggaran & Perbendaharaan, Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan pada tahun 2015—2017. Sejak 2018 hingga saat ini, penulis menjadi Fungsional Dosen di Politeknik Keuangan Negara STAN. Pada tahun 2021, penulis juga mendapat kepercayaan tambahan untuk menjadi Ketua Senat Politeknik Keuangan Negara STAN hingga tahun 2025 mendatang.

Penulis juga sudah menulis beberapa karya ilmiah. Salah satunya yaitu artikel yang berjudul “Studi Pajak Karbon UU HPP Berdasarkan Asas Kepastian, Keadilan, dan Kebermanfaatan” yang diterbitkan melalui *Jurnal Pajak Indonesia* Vol. 7 No. 2 yang terbit pada tahun 2023. Selain itu, karya ilmiah penulis yang lain adalah artikel yang berjudul “Legal Risks Towards The Indonesian State Owner State Enterprise” yang diterbitkan melalui jurnal internasional “*Journal of Public Administration, Finance and Law (JOPAFL)*” Terbitan Ke-27 yang dikelola oleh DOAJ dan terbit pada tahun 2023.