

# **MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK MELALUI KUALITAS PELAYANAN**

**NI LUH SUPADMI**

*Jurusan Akuntansi*

*Fakultas Ekonomi, Universitas Udayana*

## **ABSTRACT**

*Self assessment system of Indonesian taxation demands high level of taxpayers' awareness and compliance in fulfilling tax liabilities in order to increase state revenue from taxation sector. The level of compliance could be increased through providing better service quality by the taxation office, which includes safety, comfort, and quick services, as well as law enforcement. Taxpayers' compliance level could be measured by examining whether they understand taxation law, fill in tax form completely and clearly, calculate tax liabilities correctly, and report tax liabilities timely.*

**Keywords:** *compliance, taxpayers, service quality, tax revenue*

## **I. PENDAHULUAN**

Dalam menjalankan pemerintahan dan pembangunan, pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit. Dana tersebut dikumpulkan dari segenap potensi sumber daya yang dimiliki suatu negara, baik berupa hasil kekayaan alam maupun iuran dari masyarakat. Salah satu bentuk iuran masyarakat adalah pajak. Sebagai salah satu unsur penerimaan negara, pajak memiliki peran yang sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintahan.

Kontribusi penerimaan pajak terhadap penerimaan negara diharapkan semakin meningkat dari tahun ke tahun. Salah satu penyebab peningkatan penerimaan pajak adalah karena sejak tahun fiskal 1984 pemerintah memberlakukan reformasi perpajakan dengan menerapkan sistem *self assessment* dalam pemungutan pajak. Berbeda dengan sistem pemungutan pajak sebelumnya, yaitu *official assessment system*. Sistem *self assessment* memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyeter, dan melaporkan seluruh pajak yang menjadi kewajibannya. Dengan kata lain, wajib pajak menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Sistem *self assessment* menuntut adanya peran serta aktif dari masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Kesadaran dan kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak merupakan faktor terpenting dari pelaksanaan sistem tersebut. Harahap (2004:43) menyatakan bahwa dianutnya sistem *self assessment* membawa misi dan konsekuensi perubahan sikap (kesadaran) warga masyarakat untuk membayar pajak secara sukarela (*voluntary compliance*). Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung sistem *self assessment*. Wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian

secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajak tersebut (Devano, 2006:110).

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat (wajib pajak) harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Aparat Pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

## **II. KAJIAN PUSTAKA**

Pengertian pajak menurut Mardiasmo (2002:1) adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Dua fungsi pokok pajak adalah sebagai berikut.

(1) Fungsi Penerimaan (*Budgetair*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Contoh dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

(2) Fungsi Mengatur (*Regulator*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Contoh dikenakannya pajak yang tinggi terhadap minuman keras sehingga konsumsi minuman keras dapat ditekan.

### **Sistem Pemungutan Pajak**

Sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi tiga, yaitu *official assesment system*, *self assesment system*, dan *withholding system*. *Official assesment system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang. *Self assesment system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang,

kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. *Withholding System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

Wajib pajak menurut pasal 1 huruf a Ketentuan Umum Perpajakan adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu. Dengan kata lain, wajib pajak adalah subjek pajak yang memenuhi syarat-syarat objektif, jadi memenuhi *tabestand* yang ditentukan oleh undang-undang, yaitu dalam rangka UU PPh 1984, menerima atau memperoleh penghasilan kena pajak, yaitu penghasilan yang melebihi pendapatan tidak kena pajak bagi wajib pajak dalam negeri (Soemitro, 2004: 59).

### **Kepatuhan Perpajakan**

Ismawan (2001:82) mengemukakan prinsip administrasi pajak yang diterima secara luas menyatakan bahwa tujuan yang ingin dicapai adalah kepatuhan sukarela. Kepatuhan sukarela merupakan tulang punggung sistem *self assessment* di mana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajibannya dan

kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajak tersebut.

Kepatuhan perpajakan yang dikemukakan oleh Norman D. Nowak sebagai "suatu iklim" kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dalam situasi (Devano, 2006:110) sebagai berikut.

- a. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang- undangan perpajakan.
- b. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- c. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- d. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Kepatuhan sebagai fondasi *self assessment* dapat dicapai apabila elemen- elemen kunci telah diterapkan secara efektif. Elemen- elemen kunci (Ismawan, 2001:83) tersebut adalah sebagai berikut.

- a. Program pelayanan yang baik kepada wajib pajak.
- b. Prosedur yang sederhana dan memudahkan wajib pajak.
- c. Program pemantauan kepatuhan dan verifikasi yang efektif.
- d. Pemantapan *law enforcement* secara tegas dan adil.

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 dalam undang- undang perpajakan. Kepatuhan material adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua

ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000, wajib pajak dimasukkan dalam kategori wajib pajak patuh apabila memenuhi kriteria sebagai berikut.

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu sepuluh tahun terakhir.
- d. Dalam dua tahun pajak terakhir menyelenggarakan pembukuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 UU KUP dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk tiap-tiap jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.
- e. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal. Laporan

auditnya harus disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) yang menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal. Dalam hal wajib pajak yang laporan keuangannya tidak diaudit oleh akuntan publik dipersyaratkan untuk memenuhi ketentuan pada huruf a, b, c, dan d di atas.

### **III. PEMBAHASAN**

Kajian teori sistem pemungutan pajak berdasarkan *self assessment* menuntut kesadaran dan kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas pelayanan. Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003: 60). Hakikat pelayanan umum adalah sebagai berikut.

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efisien dan efektif).

- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Secara sederhana definisi kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Dengan demikian, yang dikatakan kualitas di sini adalah kondisi dinamis yang bisa menghasilkan:

- a. produk yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan;
- b. jasa yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan;
- c. suatu proses yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan;
- d. lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Apabila jasa dari suatu instansi tidak memenuhi harapan pelanggan, berarti jasa pelayanan tidak berkualitas. Jika proses pelayanan tidak memenuhi harapan pelanggan, seperti berbelit-belit (tidak sederhana), berarti mutu pelayanannya kurang. Pelayanan kepada pelanggan dikatakan bermutu apabila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau semakin kecil kesenjangan antara

pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu.

Pengertian mutu dapat diartikan sebagai kinerja untuk standar yang diharapkan oleh pelanggan. Titik temu kebutuhan pelanggan juga diartikan sebagai mutu yang pertama dan setiap waktu. Menyediakan pelanggan dengan jasa secara konsisten adalah pelayanan bermutu. Arti mutu tidak hanya memuaskan pelanggan, tetapi menyenangkan pelanggan, memberikan inovasi kepada pelanggan, dan membuat pelanggan menjadi kreatif.

Untuk menciptakan kualitas, pelayanan harus diproses secara terus-menerus dan prosesnya mengikuti jarum jam, yaitu dimulai dari apa yang dilakukan, menjelaskan bagaimana mengerjakannya, memperlihatkan bagaimana cara mengerjakan, diakhiri dengan menyediakan pembimbingan, dan mengoreksi, sementara mereka mengerjakan. Hakikat dari pelayanan umum yang berkualitas (Boediono B., 2003 : 3) adalah sebagai berikut.

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efisien dan efektif).

- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Rangkaian kegiatan terpadu yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut.

- a. Pelayanan umum yang sederhana

Pelayanan umum berkualitas apabila pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedurnya tidak banyak seluk-beluknya, persyaratan mudah dipenuhi pelanggan. Tidak bertele-tele, tidak mencari kesempatan dalam kesempatan.

- b. Pelayanan umum yang terbuka

Aparatur yang bertugas melayani pelanggan harus memberikan penjelasan sejujur-jujurnya, apa adanya dalam peraturan atau norma, jangan menakut-nakuti, jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan mengharapkan imbalan dari pelanggan. Standar pelayanan harus diumumkan, ditempel pada pintu utama kantor.

- c. Pelayanan umum yang lancar

Untuk menjadi lancar diperlukan sarana yang menunjang kecepatan dalam menghasilkan *output*

- d. Pelayanan umum yang dapat menyajikan secara tepat

Yang dimaksud tepat di sini adalah tepat arah, tepat sasaran, tepat waktu, tepat jawaban, dan tepat dalam memenuhi janji. Misal kantor pelayanan pajak dalam melakukan penagihan pajak tepat pada waktu wajib pajak mempunyai uang.

e. Pelayanan umum yang lengkap

Lengkap berarti tersedia apa yang diperlukan oleh pelanggan. Untuk dapat menjamin pelayanan berkualitas harus didukung sumber daya manusia dan sarana yang tersedia.

f. Pelayanan umum yang wajar

Pelayanan umum yang wajar berarti tidak ditambah-tambah menjadi pelayanan yang bergaya mewah, tidak dibuat-buat, pelayanan biasa seperlunya sehingga tidak memberatkan pelanggan.

g. Pelayanan umum yang terjangkau

Dalam memberikan pelayanan, uang retribusi dari pelayanan yang diberikan harus dapat dijangkau oleh pelanggan.

Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan **4K**, yaitu 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. Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dari pemahaman terhadap semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar dan melaporkan pajak yang terutang tepat pada waktunya.

#### **IV. SIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya kualitas pelayanan harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan yang berkualitas harus diupayakan dapat memberikan **4 K** yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Berita Pajak*. No. 1551/ Tahun XXXVIII/ 15 November 2005.  
Jakarta: PT Ikrar Mandiri Abadi.
- Boediono B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Devano Sony, Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta : Prenada Media Group.
- Harahap Abdul Asri. 2004. *Paradigma Baru Perpajakan Indonesia Perspektif Ekonomi*.
- Ismawan Indra. 2001. *Memahami Reformasi Perpajakan 2000*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Mardiasmo. 2002. *Perpajakan*. Edisi Revisi Tahun 2002. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Soemitro Rochmat. 2004. *Asas dan Dasar Perpajakan 2*. Bandung : PT Refika Aditama.
- Tjiptono Fany.2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16, Tahun 2000 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang Nomor 6, Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. Jakarta : Penerbit Buku Berita Pajak.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17, Tahun 2000 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 7, Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan*. Jakarta : Penerbit Buku Berita Pajak.