

Analisis Kualitas Pelayanan Fiskus Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Wajib Pajak Orang Pribadi

Muhammad Ridwan^{1*}, Nadya Anggara Putri²

¹UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia

²Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Indonesia

*Corresponding Author E-mail: mr.mhridwan@uinsgd.ac.id

Abstract

Taxes are the main source of state revenue used to finance various development programs and public services. The success of tax collection is highly dependent on taxpayer compliance, both individuals and business entities. One of the factors that influence taxpayer compliance is the quality of service provided by tax authorities or tax officers at the tax office. This study aims to analyze the effect of the quality of fiscal services at the Majalaya Primary Tax Service Office (KPP) on individual taxpayer compliance in reporting Annual Tax Returns (SPT). Several previous studies have shown that taxpayer awareness and the quality of fiscal services have a positive effect on individual taxpayer compliance. The research method used uses a descriptive qualitative approach. Data collection techniques are carried out through observation, interviews, and documentation. The results of the study indicate that the effect of the quality of taxpayer services using the dimensions of reliability, tax information systems, internal and external supervision, and responsiveness has become an effective framework.

Keywords: Tax, Fiscal Service Quality, Tax Return, KPP Pratama Majalaya

Abstrak

Pajak merupakan sumber utama pendapatan negara yang digunakan untuk membiayai berbagai program pembangunan dan pelayanan publik. Keberhasilan pengumpulan pajak sangat bergantung pada kepatuhan wajib pajak, baik pribadi maupun badan usaha. Salah satu faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus atau petugas pajak di kantor pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan fiskus pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Majalaya terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Beberapa penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Metode penelitian yang digunakan menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan fiskus menggunakan dimensi keandalan, sistem informasi perpajakan, pengawasan secara internal maupun eksternal, dan responsif telah menjadi kerangka yang efektif.

Kata Kunci : Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, SPT, KPP Pratama Majalaya

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber utama pendapatan negara yang digunakan untuk membiayai berbagai program pembangunan dan pelayanan publik. Keberhasilan pengumpulan pajak sangat bergantung pada peran serta wajib pajak, baik pribadi

* Copyright (c) 2024 **Muhammad Ridwan and Nadya Anggara Putri**

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

maupun badan usaha. Peran serta wajib pajak sangat menentukan tercapainya target penerimaan pajak, yang mana penerimaan pajak optimal dapat dilihat dari berimbangnya tingkat penerimaan pajak aktual dengan penerimaan pajak potensial atau tidak terjadi *tax gap*. Besarnya *tax gap* mencerminkan tingkat kepatuhan membayar pajak, maka dari itu wajib pajak yang patuh akan membayar pajak dan melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dengan tepat waktu dan teratur sehingga memberikan kontribusi signifikan terhadap penerimaan negara. Sebaliknya, ketidakpatuhan wajib pajak dapat menghambat upaya pemerintah dalam pencapaian target penerimaan pajak dan masih menjadi tantangan di negara Indonesia.

Dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus atau petugas pajak di kantor pajak memegang peran yang sangat krusial. Kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, pelayanan yang berkualitas mencakup berbagai aspek seperti keandalan, sistem informasi dan administrasi perpajakan, pengawasan secara internal maupun internal, dan responsifitas pegawai. Sejalan dengan itu, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah melakukan berbagai inisiatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan di kantor pajak, salah satu upaya tersebut adalah modernisasi sistem administrasi perpajakan melalui digitalisasi layanan, seperti e-Filling yang bertujuan untuk memudahkan proses pelaporan SPT pajak lebih fleksibel, cepat dan aman untuk mendukung kepatuhan pajak yang lebih baik. Namun, meskipun telah ada kemajuan tersebut, tingkat kepatuhan wajib pajak masih belum mencapai level yang diharapkan, hal ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti pemahaman yang rendah tentang kewajiban perpajakan, persepsi negatif terhadap institusi perpajakan dan adanya praktik-praktek penghindaran pajak.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Majalaya merupakan salah satu unit kerja di bawah Direktorat jenderal yang bertugas melayani wajib pajak di wilayah Majalaya dan sekitarnya. Sebagai salah satu KPP yang bertanggung jawab langsung dalam pelayanan dan pengawasan wajib pajak, kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Majalaya sangat penting dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan kepatuhan dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan.

Beberapa penelitian tentang kepatuhan pajak telah dilakukan oleh beberapa penelitian terdahulu. Muliari, N. K., & Setiawan (2011) meneliti bahwa kesadaran, pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak memiliki empat dimensi yakni: persepsi wajib pajak, pengetahuan perpajakan, karakteristik wajib pajak dan penyuluhan perpajakan. Wajib pajak dikatakan sadar untuk membayar pajak ketika ia memiliki pengetahuan yang cukup tentang perpajakan, memiliki karakteristik patuh dan telah mendapatkan penyuluhan yang memadai. Yessica dan Pujo (2017) juga melakukan penelitian serupa dengan penelitian Muliari. Penelitian ini meneliti bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Malang Selatan, hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, selain itu juga kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini memberikan makna bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat dicapai dengan adanya kedua variabel yaitu kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus.

Melihat penelitian yang telah dilakukan sebelumnya *novelty* atau perbedaannya terletak pada *locus* penelitian dimana kualitas pelayanan fiskus yang dikaji dalam penelitian ini berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan fiskus pada KPP Pratama Majalaya terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT).

Dengan memahami hubungan antara kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berharga bagi KPP Pratama Majalaya dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Berdasarkan deskripsi di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti dan menganalisa pengaruh kualitas pelayanan fiskus pada kantor pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT.

KAJIAN TEORI

Kualitas Pelayanan Fiskus

Kualitas pelayanan fiskus, atau pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak kepada wajib pajak merupakan aspek penting dalam menciptakan kepatuhan pajak, memperbaiki citra otoritas pajak, dan mendukung penerimaan negara. Kualitas pelayanan pajak merupakan aspek penting untuk memastikan bahwa wajib pajak (WP) menerima layanan yang memadai dan seefisien. Salah satu cara untuk mengukur kualitas pelayanan pajak adalah dengan cara membandingkan persepsi para wajib pajak atas pelayanan nyata yang telah mereka terima dan apa yang mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan pada setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Kualitas Pelayanan Fiskus adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Siregar, Saryadi, 2016). Fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Septia, 2015). Dari definisi tersebut, dapat dinyatakan bahwa pelayanan fiskus adalah layanan yang diberikan oleh otoritas pajak kepada masyarakat untuk meningkatkan kepatuhan para wajib pajak.

Melalui Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-45/PJ/2007 ditegaskan mengenai pelayanan perpajakan, bahwa " Pelayanan adalah sentra dan indikator utama untuk membangun citra DJP, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan wajib Wajib Pajak terhadap DJP". Dengan demikian, kualitas pelayanan yang diberikan harus selalu ditingkatkan secara berkelanjutan, hal ini bertujuan untuk memenuhi ekspektasi masyarakat dan memperkuat kepercayaan wajib pajak terhadap DJP, sehingga dapat menciptakan hubungan yang lebih baik antara otoritas pajak dan masyarakat.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) berperan penting dalam memberikan pelayanan fiskus yang prima agar dapat memberikan angka kepuasan atas pelayanan Wajib Pajak. Pada indikator atau ukuran kualitas pelayanan fiskus terdapat lima dimensi yang

digunakan dalam kualitas pelayanan. Berikut lima dimensi kualitas Pelayanan Fiskus menurut (Albari, 2009), yaitu : 1. Keandalan (reliability), yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan tepat dan dapat diandalkan. 2. Jaminan (assurance), mencakup pengetahuan dan kesopanan petugas pajak serta kemampuan mereka untuk menimbulkan rasa percaya dan keyakinan. Misalnya, petugas yang kompeten dan mampu memberikan penjelasan yang jelas serta dapat meyakinkan kepada wajib pajak. 3. Responsif (responsiveness), berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan untuk membantu wajib pajak serta memberikan layanan yang cepat dan tanggap 4. Empati (empathy), berhubungan dengan perhatian yang di personalisasi yang diberikan kepada wajib pajak, misalnya petugas pajak yang menunjukkan kepedulian dan pemahaman terhadap kebutuhan dan kesulitan wajib pajak. 5. Berwujud (tangibles), mencakup bukti fisik, peralatan dan penampilan personel, contohnya adalah kebersihan kantor, kenyamanan ruang tunggu, dan kerapihan serta kesopanan petugas pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan sikap atau tindakan yang ditunjukan oleh para wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka sesuai dengan ketentuan yang telag ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Menurut Chaizi Nasucha dalam Rahayu (2010), kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk melaporkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Dalam konteks kewajiban perpajakan, terdapat dua macam kepatuhan yaitu : 1. Kepatuhan Formal, kepatuhan formal mengacu pada ketaatan terhadap ketentuan hukum dan regulasi perpajakan secara teknis dan administratif. Hal ini mencakup hal-hal seperti pembayaran tepat waktu, penyampaian laporan SPT yang tepat, serta memenuhi prosedur administrative yang ditetapkan oleh otoritas perpajakan. Dalam kepatuhan formal, Wajib Pajak melakukan tindakan yang diperlukan sesuai dengan pesyaratn hukum tanpa melibatkan pertimbangan lebih jauh terkait dengan tujuan atau akibat pajak tersebut. 2. Kepatuhan

Substansial, kepatuhan ini mengacu pada kesediaan dan kemampuan wajib pajak untuk mematuhi aturan dan ketentuan perpajakan

tidak hanya secara formal, tetapi juga dalam tujuan dari peraturan tersebut. Artinya, selain memenuhi kewajiban perpajakan secara teknis, wajib pajak juga memperhatikan implikasi lebih luas dari ketaatan mereka terhadap sistem perpajakan terhadap masyarakat dan ekonomi secara keseluruhan.

Kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No. 39/PMK.03/2018. PMK 39/2018 secara tidak langsung mengidentifikasi wajib pajak yang patuh dengan menggunakan kriteria Wajib Pajak Berisiko Rendah (WPBR). Kriteria WPBR ini menjadi dasar bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memberikan kemudahan dalam memperoleh pengembalian pendahuluan kelebihan bayar pajak. Berikut kriteria WPBR menurut PMK 39/2018 : 1. Melaporkan SPT tepat waktu, wajib pajak harus memiliki riwayat pelaporan SPT tepat waktu selama 3 tahun terakhir, hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan. 2. Tidak memiliki tunggakan pajak, wajib pajak tidak boleh memiliki tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak selalu memenuhi kewajiban pembayaran tepat waktu. 3. Diaudit oleh Akuntan Publik atau Lembaga Pengawasan Keuangan Pemerintahan dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 tahun berturut-turut. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak memiliki sistem pencatatan keuangan yang baik dan akuntabel.

Sanksi perpajakan merupakan konsekuensi hukum yang diberikan kepada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakan, sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventive) agar Wajib Pajak tidak melanggar peraturan yang telah ditetapkan. Dalam Undang-undang perpajakan di Indonesia dikenal dua sanksi, yaitu : 1. Sanksi Administrasi, sanksi administrasi bersifat memaksa wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Sanksi ini tidak bertujuan untuk menghukum, melainkan untuk mendorong kepatuhan wajib pajak dan memaksimalkan penerimaan negara, sanksi ini bisa meliputi denda, kenaikan pajak dan penagihan pajak dengan surat terpaksa. 2. Sanksi Pidana, sanksi pidana merupakan sanksi yang bertujuan untuk menghukum wajib pajak yang dengan sengaja tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Sanksi pidana ini

diatur dalam Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) dan Undang-Undang Perpajakan. Sanksi ini dapat berupa pidana kurungan dan pidana penjara.

Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT)

Surat Pemberitahuan Tahunan yang disingkat SPT merupakan dokumen yang digunakan oleh wajib pajak di Indonesia untuk melaporkan penghasilan, pajak terutang, pembayaran pajak

yang telah dilakukan, serta harta kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perpajakan yang berlaku. Menurut (Diana, 2013) Surat Pemberitahuan adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan sebagai sarana untuk melaporkan perhitungan data pembayaran pajak, objek pajak dan atau bukan objek pajak dan atau harta kewajiban, berdasarkan ketentuan peraturan Undang- undang.

Berdasarkan pasal 3 ayat (1) Undang-undang No.28/2007 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) menyatakan bahwa " Setiap Wajib Pajak wajib mengisi SPT dengan benar, lengkap, dan jelas, dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf Latin, angka arab, satuan mata uang rupiah, dan menandatangani serta menyampaikan ke kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direkrut Jenderal Pajak". Pasal tersebut menegaskan kewajiban administrasi bagi wajib pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakan mereka dengan benar dan tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh undang-undang perpajakan di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut (Creswell, 2008), penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan yang menggunakan strategi penyelidikan seperti etnografi, studi kasus, dan fenomenologi untuk mengeksplorasi makna yang diberikan oleh individu kepada masalah atau fenomena sosial yang sedang diteliti. Penelitian ini melibatkan pengumpulan data non-numerik seperti wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis teks atau dokumen. Fenomena yang pertama adalah mendeskripsikan dan menganalisis apakah

penerapan pelayanan fiskus berpengaruh dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. Fenomena yang kedua yaitu mendeskripsikan dan menganalisis tentang faktor pendukung dan faktor penghambat yang dihadapi dalam penerapan pelayanan fiskus yang di lakukan oleh KPP Pratama Majalaya.

Untuk mendapatkan informasi serta fakta selengkap mungkin dengan kondisi empirik dalam penelitian ini maka penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data. Menurut (Sugiyono, 2014) ada beberapa teknik pengumpulan data yang dapat digunakan, yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Observasi penelitian dilakukan dengan mendatangi Kantor

Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. Selain itu, untuk mendapatkan informasi yang lebih luas, peneliti juga mengumpulkan informasi dari berbagai sumber tertulis seperti buku, artikel, jurnal, serta dokumen lain yang berkaitan dengan penelitian. Penelitian menggunakan data primer dan data sekunder. Sumber data primer diperoleh langsung dari lapangan atau dikumpulkan langsung dari sumbernya (informan) yang terkait dengan objek penelitian, yaitu Bapak Deni selaku penyuluhan dan wajib pajak sekitar 3 orang yaitu, Bapak Dino Ferdinand, Bapak Sandi Fitriadi dan Ibu Oki Rasnamiarti . Sedangkan Sumber data sekunder diperoleh secara tidak langsung diambil dari dokumen profil KPP Pratama Majalaya, peraturan mengenai pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), serta data statistic terkait jumlah wajib pajak yang telah melakukan pelaporan SPT dan Indeks Kepuasan Pelayanan dan Efektivitas Penyuluhan KPP.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif berdasar pada studi kasus di salah satu PTKIN, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. Peneliti mengeksplorasi pengembangan strategi produk dalam konsep market-driven strategy yang dilakukan oleh Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung untuk meningkatkan jumlah peminat calon mahasiswa baru pada jalur SPAN PTKIN. Pengumpulan data melalui wawancara semi terstruktur, observasi (non)partisipan,

dan studi dokumen yang relevan dengan topik penelitian ini. Penentuan informan menggunakan teknis *purposive sampling*. Adapun informan dalam penelitian ini terdiri dari senat universitas, lembaga penerimaan mahasiswa baru. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data model Miles, Huberman, dan Saldana yang terdiri dari reduksi data, *display data*, dan penarikan/verifikasi kesimpulan (Miles et al., 2019). Penelitian ini pun menggunakan triangulasi sumber untuk memastikan informasi yang diberikan dari satu informan dengan informan lain datanya valid serta triangulasi teknik untuk mencocokkan data dari sumber lain dengan hasil wawancara informan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, berikut hasil dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan fiskus di KPP Pratama Majalaya terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan menggunakan indikator kualitas pelayanan fisksus : Keandalan (reliability), yaitu kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya (Albari, 2009) ; Sistem informasi perpajakan dan sistem administrasi pepajakan merupakan sistem layanan prima kepada wajib pajak (Hardiningsih, 2015) ; Pengawasan secara internal maupun eksternal (Siti Kurnia, 2015) ; Responsif, yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada pelanggan (Albari, 2009).

Keandalan (Reliability)

Keandalan dalam pelayanan di KPP Pratama Majalaya mencakup kemampuan pegawai untuk memberikan memberikan layanan secara tepat waktu, akurat, dan konsisten. Keandalan ini dapat dilihat dari ketepatan pegawai dalam memproses laporan dan dokumen pajak serta memberikan informasi yang benar dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Keandalan diukur dengan menggunakan indikator kemudahan dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan dan kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah yang di hadapi.

Keandalan pelayanan di KPP Pratama Majalaya ditingkatkan melalui penerapan yang telah ditetapkan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah

ditetapkan oleh Direktorat Jendelaral Pajak dengan Batasan waktu yang spesifik untuk berbagai layanan misalnya estimasi

layanan yang telah ditetapkan selama 3 hari, 6 hari dan paling lama 1 bulan. Kepastian waktu ini memastikan wajib pajak tidak perlu menunggu tanpa kepastian karena sudah ada SOP yang dapat meningkatkan kepercayaan WP terhadap pegawai. Dengan adanya sistem informasi perpajakan dan pengembangan portal wajib pajak seperti DJP Online yang dapat memungkinkan pemantauan proses layanan secara real-time, juga memberikan kepastian tambahan yang mendorong kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT tahunan sehingga, dengan adanya sistem DJP online memungkinkan pelaporan SPT kapan saja, dan memberikan fleksibilitas dan kemudahan wajib pajak.

Maka dari itu, keandalan di KPP Pratama Majalaya memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan. Dengan SOP yang jelas, sistem DJP Online yang memudahkan pelaporan, dan kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah, KPP Pratama Majalaya telah menunjukkan keandalan tinggi dalam pelayanannya. Keandalan ini memastikan bahwa wajib pajak mendapatkan layanan tepat waktu, akurat, konsisten, yang pada gilirannya mendorong mereka untuk mematuhi kewajiban pelaporan pajak mereka secara tepat waktu dan akurat. Hal tersebut bisa dilihat dari grafik jumlah WPOP yang telah melaporkan SPT dengan tepat waktu pada tahun 2021-2023.

Table 1. Jumlah WPOP Lapor SPT Tahunan PPh Tepat Waktu Tahun 2021-2023

Tahun Pajak	Jumlah
2021	77,438
2022	37,114
2023	51,764

Sumber : Data Dari Kehumasan KPP Pratama Majalaya

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa terjadi penurunan drastis dalam jumlah pelaporan SPT dari tahun 2021 ke tahun 2022 terjadi penurunan sebesar 52,06%. Penurunan tersebut kemungkinan besar disebabkan oleh dampak pandemi COVID-19. Pandemi yang memuncak pada tahun 2020 dan berlanjut hingga tahun 2022,

mempengaruhi banyak aspek kehidupan, termasuk ekonomi dan administrasi. Banyak wajib pajak mungkin mengalami kesulitan ekonomi akibat

penutupan bisnis, pengurangan pendapatan, atau kehilangan pekerjaan, yang berdampak pada kemampuan mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Pada tahun 2023, jumlah pelaporan SPT meningkat kembali menjadi 51,764. Meskipun masih belum mencapai angka tahun 2021, ini merupakan peningkatan sebesar 39.45% dibandingkan tahun 2022. Hal ini menunjukkan upaya DJP dan KPP Pratama Majalaya kemungkinan telah melakukan berbagai upaya perbaikan dalam sistem dan prosedur pelaporan SPT. Peningkatan ini dapat mencerminkan keberhasilan upaya tersebut, seperti peningkatan aksesibilitas layanan online, penyederhanaan proses, dan penyempurnaan sistem informasi perpajakan.

Efektivitas Sistem Informasi Perpajakan

Sistem informasi perpajakan DJP Online dinilai sangat efektif untuk memudahkan wajib pajak melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) kapan saja secara fleksibel tanpa harus menjawab pertanyaan secara langsung. Efektivitas sistem informasi perpajakan merupakan komponen penting dalam mendukung kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya DJP online dan e-Filling yang memudahkan pelaporan SPT dapat meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan wajib pajak. Meskipun masih terdapat eksternal yang terkadang mempengaruhi efektivitas sistem dan menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan, seperti peningkatan infrastruktur internet di daerah-daerah tertentu yang belum terjangkau internet.

Sistem informasi perpajakan yang ada di KPP Pratama Majalaya menunjukkan pelayanan yang prima kepada wajib pajak. Kemudahan akses yang diberikan oleh DJP Online melalui e-Filling memungkinkan wajib pajak untuk melaporkan SPT dengan fleksibilitas waktu dan tempat. Pengembangan sistem informasi yang memungkinkan pemantauan perkembangan layanan lebih lanjut menunjukkan komitmen KPP Pratama Majalaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya, hal tersebut membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena mereka merasa didukung oleh sistem yang efisien dan mudah digunakan.

Pengawasan (Internal dan Eksternal)

Pengawasan yang sistematis dan tercatat dalam sistem menunjukkan bahwa DJP memiliki mekanisme yang efektif untuk mendeteksi dan menangani ketidakpatuhan wajib pajak. Di KPP Pratama Majalaya, DJP menerapkan pengawasan bagi WP yang tidak patuh ini dengan cara menerbitkan surat tagihan denda dan melakukan penonaktifan NPWP secara sistematis dan

terstruktur, serta memastikan bahwa setiap tindakan tersebut tercatat dalam sistem. Proses ini menunjukkan bahwa DJP memiliki sanksi yang jelas dan tegas bagi ketidakpatuhan, yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Dengan adanya pengawasan yang canggih ini, DJP mampu melakukan pemantauan secara real-time dan menindak ketidakpatuhan dengan segera. Di KPP Pratama Majalaya, sistem pengawasan yang terstruktur ini memungkinkan deteksi dini terhadap ketidakpatuhan dalam pelaporan SPT, sehingga tindakan korektif dapat diambil sebelum masalah menjadi lebih besar.

Surat tagihan denda dan penonaktifan NPWP sebagai sanksi nyata memberikan dampak langsung kepada wajib pajak yang tidak patuh, sehingga memberikan efek jera yang kuat. Wajib pajak yang mengalami penonaktifan NPWP akan menghadapi berbagai hambatan dalam aktivitas ekonomi dan administrasi mereka, yang memotivasi mereka untuk lebih bertanggung jawab dalam memenuhi kewajiban pelaporan SPT. Selain itu, pencatatan yang sistematis dalam sistem memastikan bahwa setiap langkah pengawasan dapat dilacak dan dianalisis dengan mudah, memungkinkan DJP untuk meningkatkan efektivitas pengawasan secara keseluruhan. Pengawasan yang lebih mudah dan efektif ini tidak hanya membantu dalam penegakan hukum, tetapi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses pengawasan pajak.

Dengan sistem pengawasan yang kuat dan sanksi yang jelas, KPP Pratama Majalaya dapat memastikan bahwa wajib pajak lebih termotivasi untuk patuh dalam melaporkan SPT tahunan mereka tepat waktu dan dengan benar. Hal ini berkontribusi pada peningkatan kepatuhan wajib pajak secara keseluruhan dan mendukung upaya DJP dalam menjaga integritas sistem perpajakan.

Responsif (Responsiveness)

Responsivitas pelayanan di KPP Pratama Majalaya ditunjukkan melalui berbagai upaya yang dilakukan DJP untuk memastikan bahwa wajib pajak mendapatkan pelayanan yang cepat dan efisien. Salah satu upaya utama adalah mengukur kepuasan wajib pajak secara rutin melalui survei nasional, yang memberikan DJP masukan berharga tentang pengalaman wajib pajak dan area yang perlu ditingkatkan. Selain itu, sistem DJP Online memungkinkan wajib pajak untuk melaporkan SPT kapan saja, memberikan fleksibilitas dan kemudahan yang sangat dihargai oleh wajib pajak. Sistem ini dirancang untuk meminimalkan kendala waktu dan lokasi, sehingga wajib pajak dapat memenuhi kewajiban mereka tanpa harus mengunjungi kantor pajak secara langsung. Melalui

inovasi teknologi ini, DJP memastikan bahwa wajib pajak dapat mengakses layanan dan bantuan yang mereka butuhkan dengan cepat. Responsivitas ini, yang mencakup segala aspek dari komunikasi cepat hingga solusi instan, tidak hanya meningkatkan kepuasan wajib pajak tetapi juga mendorong kepatuhan mereka dalam melaporkan SPT tahunan secara tepat waktu. Ini menciptakan siklus positif di mana peningkatan kualitas layanan mendorong kepatuhan yang lebih tinggi, yang pada akhirnya memperkuat sistem perpajakan secara keseluruhan.

Tabel 2. Indeks Kepuasan Pelayanan, Efektivitas Penyuluhan dan Kehumasan Kanwil DJP dan Indeks Kepuasan Pelayanan dan Efektivitas Penyuluhan KPP

No	KANWIL/KPP	Nilai Indeks Triwulan I Tahun 2024			Nilai IKU Triwulan I Tahun 2024	
		Indeks Kepuasan Pelayanan	Indeks Efektivitas Penyuluhan	Indeks Efektivitas Kehumasan	IKU KPP	IKU KANWIL
	Kanwil DJP Jawa Barat 1	95,5	97	91,5		94,75
1	KPP MADYA BANDUNG	96,5	94		95,25	
2	KPP MADYA DUA BANDUNG	97	93,5		95,25	
3	KPP PRATAMA BANDUNG BOJONAGARA	97	97		97	
4	KPP PRATAMA BANDUNG CIBEUNYING	94,75	97,5		96,25	
5	KPP PRATAMA BANDUNG CICADAS	96,25	98,75		97,5	
6	KPP PRATAMA BANDUNG TEGALLEGA	94,25	99		96,75	
7	KPP PRATAMA CIAMIS	93,5	97		95,25	
8	KPP PRATAMA CIANJUR	97,25	99,75		98,5	
9	KPP PRATAMA CIMahi	95,75	98,5		97,25	
10	KPP PRATAMA GARUT	94,75	97,75		96,25	

11	KPP PRATAMA MAJALAYA	97,5	97		97,25	
12	KPP PRATAMA PURWAKARTA	99	98		98,5	
13	KPP PRATAMA SOREANG	96,75	97,5		97,25	
14	KPP PRATAMA SUKABUMI	96,5	97		96,75	
15	KPP PRATAMA SUMEDANG	94	95		94,5	
16	KPP PRATAMA TASIKMALAYA	95,25	95		95,25	

Sumber : Nota Dinas Kepala Kantor Wilayah DJP Jawa Barat I

Berdasarkan data dari Indeks Kepuasan Pelayanan, Efektifitas Penyuluhan, dan Kehumasan Triwulan I 2024 yang diterbitkan oleh Kanwil DJP Jawa Barat I, KPP Pratama majalaya memiliki skor Indeks Kepuasan Pelayanan dan Efektifitas Penyuluhan KPP sebesar 97,25. Skor tersebut menunjukkan bahwa KPP Pratama Majalaya memiliki tingkat kepuasan pelayanan yang sangat tinggi dan efektifitas penyuluhan yang juga sangat baik. Nilai tersebut berada di atas rata-rata, menunjukkan bahwa wajib pajak umumnya sangat puas dengan pelayanan yang mereka terima dan bahwa penyuluhan yang dilakukan oleh KPP Pratama Majalaya sudah cukup efektif.

SIMPULAN

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Majalaya memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Penelitian

menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan SPT mereka. Dimensi-dimensi kualitas pelayanan fiskus yang meliputi keandalan, sistem informasi dan administrasi perpajakan, pengawasan, dan responsivitas pegawai secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT di KPP Pratama Majalaya. Dengan kata lain, peningkatan dalam masing-masing dimensi tersebut akan mendorong kepatuhan wajib pajak secara keseluruhan, sehingga menciptakan sistem perpajakan yang lebih efisien dan efektif. Hal ini menegaskan pentingnya perbaikan berkelanjutan dalam kualitas pelayanan fiskus untuk memastikan tingkat kepatuhan yang lebih tinggi dan mendukung optimalisasi penerimaan negara dari sektor pajak.

Saran untuk peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut dengan menambahkan variabel-variabel lain yang diduga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Beberapa variabel yang bisa dipertimbangkan antara lain adalah faktor kesadaran wajib pajak, yang mencakup pemahaman dan kesadaran individu tentang pentingnya membayar pajak dan dampaknya terhadap pembangunan negara. Selain itu, sanksi perpajakan juga merupakan variabel penting yang dapat dieksplorasi, mengingat keberadaan sanksi yang tegas dan adil dapat berfungsi sebagai pencegah pelanggaran dan mendorong kepatuhan. Faktor lainnya yang bisa diteliti meliputi tingkat pendidikan wajib pajak, kepercayaan terhadap institusi perpajakan, serta persepsi terhadap transparansi dan akuntabilitas dari sistem perpajakan. Dengan menambahkan dan menganalisis variabel-variabel tersebut, penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga dapat membantu dalam merumuskan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kepatuhan pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Albari. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak. *Jurnal Siasat Bisnis*, 13, 1-13.
- Creswell, J. . (2008). *Educations Research : Planning, Conduting, and Evaluating Qualitative Research*. Prentice Hall.
- Diana, S. (2013). *Konsep Dasar Perpajakan*. Refika Aditama.
- Direktorat Jenderal, P. (2018). Keputusan Menteri Keuangan No. 39/PMK.03/2018. PMK 39/2018 Tentang Tata Cara Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Hardiningsih, P. (2015). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. Dinamika Keuangan dan Perbankan*. 3.
- Muliari, N. K., & Setiawan, P. E. (2011). Pengaruh persepsi tentang sanksi perpajakan dan Kesadaran wajib pajak pada kepatuhan Pelaporan wajib pajak orang pribadi di kantor Pelayanan pajak pratama denpasar timur. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*.
- Republik, I. (n.d.). *Undang-undang No.28/2007 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP)*.
- Septia, M. (2015). Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Kondisi Keuangan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di KPP Pratama Tanjung . *Jurnal Universitas Maritim Raja Ali Haji: Tanjungpinang*.

- Siregar, Saryadi, L. (2016). Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak di Semarang Tengah). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 1.
- Siti Kurnia, R. (2015). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal* (Edisi Pert). Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2014). *Memahami Penelitian Kualitatif*. ALFABETA.