

ANALISIS KESADARAN DAN KEPATUHAN DALAM KEPEMILIKAN NOMOR POKOK WAJIB PAJAK (NPWP)

Jajang Suherman, S.A.B., M.A.B.

Program Studi Manajemen Logistik, Sekolah Tinggi Manajemen Logistik Indonesia, Jl.
Sariasih No. 54 Sarijadi, Bandung 40151, Indonesia
E-mail: jajang321@yahoo.com

ABSTRAK

Sekolah Tinggi Manajemen dan Logistik Indonesia (STIMLOG) adalah sebuah Perguruan Tinggi yang didirikan oleh Yayasan Pendidikan Bhakti Pos Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesadaran dan kepatuhan dalam kepemilikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) di STIMLOG. Penelitian ini juga membahas hambatan dalam memperoleh kepemilikan NPWP. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Untuk memperoleh data, peneliti melakukan observasi, studi dokumen dan wawancara kepada informan, yaitu pejabat dan staf STIMLOG. Berdasarkan hasil penelitian, kepemilikan NPWP belum dilakukan secara efektif. Beberapa hambatan yang dihadapi, yaitu bagi Pegawai Tetap beranggapan bahwa tidak selamanya bekerja di STIMLOG, sehingga kepemilikan NPWP kurang diperhatikan. Rekomendasi yang diberikan untuk memecahkan masalah tersebut perlu melibatkan Kantor Pajak, Yayasan, STIMLOG, dan perlu disosialisasi baik kepada Pegawai Tetap maupun Pegawai Tidak Tetap untuk memiliki NPWP.

Kata Kunci: Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Pajak, Deskriptif kualitatif, STIMLOG.

ABSTRACT

Sekolah Tinggi Manajemen dan Logistik Indonesia (STIMLOG) is a college established by the Bhakti Pos Indonesia Education Foundation. This research aims to determine the awareness and compliance of the taxpayer Identification number (NPWP). This research also discusses obstacles in obtaining the NPWP ownership. The research was conducted using qualitative descriptive research methods. To obtain the data, researchers observe, document studies and interviews to informant, the officers and staff of STIMLOG. Based on the results of the research, NPWP ownership has not been done effectively. Some obstacles encountered, that is for the employees do not remain to think that not always work in STIMLOG, so that ownership of NPWP is less concerned. The recommendations given to solve such problems need to involve the Tax Office, Foundation, STIMLOG, and need to be socialized both to the permanent officer and the permanent employees in order to have a NPWP.

Keywords: Taxpayer Identification Number (NPWP), Tax, Qualitative Descriptive, STIMLOG.

1. PENDAHULUAN

Sekolah Tinggi Manajemen dan Logistik Indonesia (STIMLOG) adalah sebuah Perguruan Tinggi yang didirikan oleh Yayasan Pendidikan Bhakti Pos Indonesia. STIMLOG memiliki peran merancang, mengembangkan, melaksanakan dan sekaligus mengevaluasi kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat. Dalam implementasinya ketiga tugas penting ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab dosen dan mahasiswa (sivitas akademika), bersama-sama pegawai administrasi.

Pengelolaan Tenaga Akademik dan Tenaga Kependidikan di STIMLOG masih perlu perbaikan agar mengikuti prinsip-prinsip pengelolaan SDM yang dilakukan oleh *best practices*. Aturan-aturan yayasan yang ada saat ini sebagian besar dikatakan lengkap,

namun dalam implementasinya perlu diatur mekanisme secara detilnya di STIMLOG. Beberapa aturan yayasan memberikan peluang kepada institusi STIMLOG untuk menentukan sendiri aturan-aturan detilnya, sehingga hal ini menjadi peluang yang baik untuk pengembangannya.

Pegawai di STIMLOG seluruhnya ditetapkan oleh Yayasan berdasarkan Surat Keputusan, yang terdiri dari Tenaga Akademik (Dosen) dan Tenaga Kependidikan. Untuk Tenaga Akademik terdiri dari Tenaga Akademik Tetap, yaitu Tenaga Akademik yang telah diangkat dan berhak mendapatkan gaji, tunjangan lainnya, dan honor mengajar, yang dibayarkan setiap bulan, sedangkan Tenaga Akademik tidak tetap yaitu Tenaga Akademik yang bertugas hanya mengajar saja, sehingga gaji yang diperoleh hanya dari hasil mengajar, tanpa ada tunjangan lainnya. Akan tetapi untuk Tenaga Kependidikan seluruhnya sudah pegawai tetap.

Sistem penggajian dilakukan di STIMLOG, dihitung berdasarkan masing-masing golongan, gaji pokok dan tunjangan lainnya sesuai dengan ketentuan. Setiap bulan pembayaran pajak untuk pegawai seluruhnya diperhitungkan, yang selanjutnya disetor ke Kantor Pos dan Bank, selanjutnya dilaporkan ke Kantor Pajak secara *online*.

Pemungutan pajak di STIMLOG mengacu pada sistem *self assessment* yaitu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak (WP) untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Dengan adanya sistem *self assessment* diharapkan pelaksanaan administrasi Perpajakan akan semakin efektif dan efisien.

Dalam mendukung *self assessment system*, pelayanan perpajakan diharapkan dapat mempermudah WP untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat itu sendiri. Menurut Ningsih dan Rahayu (2016:1) Dalam sistem *self assessment system*, diharapkan ada dalam diri Wajib Pajak yaitu tingkat Pemahaman Wajib Pajak atas peraturan Perpajakan. Salah satu kewajiban Wajib Pajak adalah mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak). NPWP merupakan nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi Perpajakan yang berguna sebagai tanda pengenalan diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban Perpajakan.

Kepatuhan Wajib Pajak di STIMLOG ada beberapa pegawai, baik tenaga akademik maupun tenaga kependidikan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Ada beberapa pegawai yang belum memiliki NPWP, yaitu pegawai tenaga akademik tetap dan tenaga akademik tidak tetap, sedangkan pegawai tenaga kependidikan sebagian besar belum memiliki NPWP.

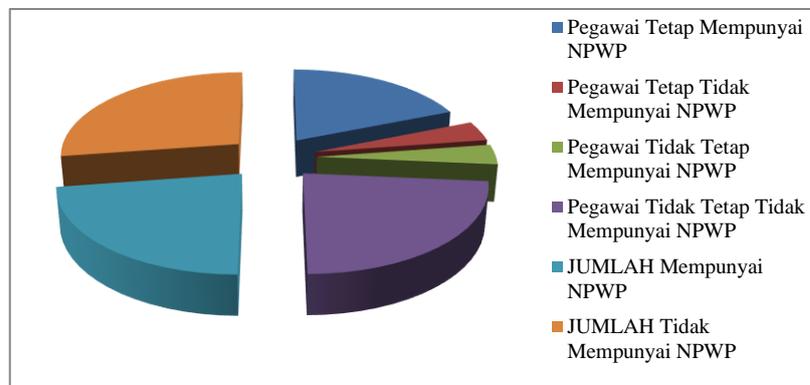
Pegawai tenaga pendidikan dan tenaga kependidikan yang tetap dan yang tidak tetap, yang telah memiliki NPWP dan yang belum memiliki NPWP tahun 2017 sampai dengan tahun 2019 adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Pegawai Tetap dan Pegawai Tidak Tetap yang Memiliki dan Tidak Memiliki NPWP

No	Tahun	Pegawai Tetap		Pegawai Tidak Tetap		Jumlah	
		Memiliki NPWP	Tidak Memiliki NPWP	Memiliki NPWP	Tidak Memiliki NPWP	Memiliki NPWP	Tidak Memiliki NPWP
1	2016	20	4	4	25	24	29
2	2017	22	5	7	26	29	31
3	2018	24	5	14	25	38	30

Sumber: Sekolah Tinggi Manajemen Logistik Indonesia

Untuk lebih jelasnya digambarkan dengan diagram sebagai berikut:



Sumber: Sekolah Tinggi Manajemen Logistik Indonesia

Gambar 1. Pegawai Tetap dan Pegawai Tidak Tetap yang Memiliki dan Tidak Memiliki NPWP Tahun 2016-2018

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa dari tahun 2016 hingga tahun 2018, yang tidak memiliki NPWP yang paling banyak yaitu pegawai tidak tetap. Hal tersebut menunjukkan bahwa di STIMLOG Kepatuhan Wajib Pajak khususnya pegawai tidak tetap perlu dipertanyakan alasan tidak memiliki NPWP, sedangkan penghasilannya setiap bulan ada, meskipun besarnya tidak tentu.

Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Peraturan Pemerintah No 46 Tahun 2013 menjelaskan tentang pajak penghasilan atas penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh wajib pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu.

Salah satu faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban Perpajakannya adalah Kemanfaatan NPWP. Kemanfaatan NPWP merupakan kegunaan yang diperoleh Wajib Pajak atas kepemilikan NPWP. Manfaat NPWP antara lain yaitu Wajib Pajak dapat membayar dan melaporkan pajak dengan tertib. Semakin banyak manfaat yang diperoleh Wajib Pajak atas kepemilikan NPWP, maka Kepatuhan Wajib Pajak juga akan semakin meningkat.

Pemahaman Perpajakan juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. Kurangnya Pemahaman Wajib Pajak terhadap peraturan Perpajakan cenderung akan menjadi tidak taat terhadap kewajiban Perpajakannya, tetapi jika Wajib Pajak paham terhadap peraturan Perpajakan maka akan mendorong untuk patuh terhadap kewajiban.

Wajib Pajak yang tidak memahami peraturan Perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi Wajib Pajak yang tidak taat. Jelas bahwa semakin paham Wajib Pajak terhadap peraturan Perpajakan, maka semakin paham pula Wajib Pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban Perpajakan. Dimana Wajib Pajak yang benar-benar paham, mereka akan tahu sanksi administrasi dan sanksi pidana sehubungan dengan SPT dan NPWP.

Faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak adalah kesadaran. Kesadaran untuk meningkatkan Kepatuhan Perpajakan diperlukan karena merupakan sarana untuk mewujudkan rasa nasionalisme, cinta kepada bangsa dan Negara dimana dari hasil pajak tersebut digunakan untuk pembangunan dan kesejahteraan seluruh masyarakat, Julianti

(2014:24). Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban Perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Muliari dan Ery, 2009 dalam Susilawati dan Budiarta, 2013:5). Menurut Ritonga, 2011 dalam Tri Wahyuningsih 2013:51), Kesadaran adalah perilaku atau sikap terhadap suatu objek yang melibatkan anggapan dan perasaan serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan objek.

Dengan demikian dapat diartikan Kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku Wajib Pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan, dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai peraturan yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut.

Meskipun sistem pemungutan pajak *self assessment system* sudah dijalankan. Namun dalam prakteknya sulit berjalan sesuai dengan yang diharapkan atau bahkan disalahgunakan. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya Wajib Pajak yang dengan sengaja tidak patuh, Kesadaran Wajib Pajak yang masih rendah atau kombinasi keduanya, sehingga membuat Wajib Pajak enggan melaksanakan kewajiban membayar pajak. Rendahnya Kepatuhan dan Kesadaran Wajib Pajak ini bisa terlihat dari sangat kecilnya jumlah mereka yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan mereka yang melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya, (Tarjo dan Indra Kusumawati, 2005 dalam Hardiningsih dan Yulianawati 2011:5).

Adapun fenomena permasalahan bagi pegawai yang belum memiliki NPWP adalah sebagai berikut:

1. Kurang sosialisasi dari STIMLOG kepada pegawai tetap maupun pegawai tidak tetap yang belum memiliki NPWP;
2. Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak;
3. Adanya anggapan pengurusan dan kepemilikan NPWP dianggap cukup ribet dan memberatkan bagi pegawai;
4. Belum ada kesadaran sebagai wajib pajak.

2. METODOLOGI

2.1. Metode Penelitian

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Jenis pendekatan yang digunakan adalah pendekatan *case study research* dengan harapan studi kasus ini dilaksanakan untuk memahami pelaksanaan NPWP di Sekolah Tinggi Manajemen Logistik Indonesia di Bandung. Perolehan data dilakukan dengan memilih informan yang langsung terlibat dalam kegiatan Perpajakan, yaitu berasal dari dua sisi.

1. Aspek internal

Organisasi terdiri dari yang mengerjakan perpajakan sendiri yaitu dari Kepala Bagian Administrasi Umum dan Keuangan, serta Staf Keuangan. Adapun alasannya adalah yang bersangkutan dianggap yang paling mengetahui dan terlibat langsung dalam pelaksanaan perpajakan. Informasi yang akan diperoleh dari yang bersangkutan adalah untuk mengetahui pelaksanaan dan hambatan pemotongan pajak yang dilaksanakan pada Sekolah Tinggi Manajemen Logistik Indonesia.

2. Aspek eksternal

Aspek eksternal berasal Kantor Pajak dan Dosen. Adapun alasannya adalah yang bersangkutan sebagai orang terlibat langsung dalam pelaksanaan pengajaran. Jadi yang bersangkutan dianggap yang paling mengetahui dan terlibat langsung dan

merasakan kemanfaatan dari pegawai yang diberikan oleh Sekolah Tinggi Manajemen Logistik Indonesia.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah observasi, wawancara, dan studi dokumen. Teknik pengolahan data yang dilakukan adalah model yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (Sugiyono 2012:247) yang terdiri dari tahapan pengumpulan data atau *data collection*, reduksi data atau *data reduction*, penyajian data atau *data display*, dan terakhir penarikan kesimpulan atau *conclusion drawing/verifying*.

2.2. Landasan Teori

2.1.1. Pengertian Pajak

Pajak adalah istilah yang tidak asing lagi bagi kita, peranannya pun dalam pengembangan suatu Negara juga sangat besar. Karena itu di Indonesia banyak Undang-Undang maupun peraturan perundang-undangan yang menjelaskan tentang pajak. Dari periode ke periode peraturan tentang pajak selalu mengalami perubahan, begitupun di Indonesia. Sehingga muncullah istilah-istilah baru tentang perpajakan yang harus diketahui oleh orang banyak. Menurut Undang-Undang No. 16 Tahun 2009, pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Undang-Undang No. 36 tahun 2008, Pajak Penghasilan (PPh) sebagaimana yang disebutkan dalam pasal 2 adalah pajak yang dikenakan terhadap subjek pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam tahun pajak dengan subyek pajak penghasilan adalah sebagai berikut:

1. Subyek pajak pribadi yaitu orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, atau orang pribadi yang dalam suatu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia.
2. Subyek pajak harta warisan belum dibagi yaitu warisan dari seseorang yang sudah meninggal dan belum dibagi tetapi menghasilkan pendapatan, maka pendapatan itu dikenakan pajak.
3. Subyek pajak badan badan yang didirikan atau bertempat kedudukan di Indonesia, kecuali unit tertentu dari badan pemerintah yang memenuhi kriteria: Pembentukannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pembiayaannya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBN). Penerimaannya dimasukkan dalam anggaran Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah, dan Pembukuannya diperiksa oleh aparat pengawasan fungsional Negara.
4. Bentuk usaha tetap yaitu bentuk usaha yang digunakan oleh orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia atau berada di Indonesia tidak lebih dari 183 hari dalam jangka waktu dua belas bulan, atau badan yang tidak didirikan dan berkedudukan di Indonesia, yang melakukan kegiatan di Indonesia.

2.1.2. Kepatuhan Wajib Pajak

Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan adalah motivasi seseorang kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan (Saraswati, 2012 dalam

Wahyuningsih, 2016:42). Kepatuhan merupakan bentuk kemauan individu, kelompok, dan organisasi dalam suatu lingkungan. Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pungutan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban Perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan Perpajakan. Wajib Pajak orang pribadi pengusaha tertentu adalah Wajib Pajak yang melakukan kegiatan usaha di bidang perdagangan grosir atau eceran barang-barang konsumsi melalui tempat usaha/gerai yang tersebar di beberapa lokasi, tidak termasuk perdagangan kendaraan bermotor dan restoran (Mardiasmo, 2011: 135).

Simon&Clinton (2010:29) mendefinisikan Kepatuhan Wajib Pajak sebagai berikut: *The definition of Tax Compliance in its most simple form is usually cast in terms of the degree to which taxpayers comply with the tax law*. Artinya, definisi kepatuhan pajak dalam bentuk paling sederhana biasanya mengacu pada tingkat dimana Wajib Pajak mematuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan Undang-undang yang berlaku.

Menurut Pasal 1 UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban Perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan Perpajakan.

Sebagaimana yang telah disebutkan dari pengertian tersebut bahwa WP terdiri dari dua jenis yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi, dan Wajib Pajak Badan. Wajib Pajak Orang Pribadi adalah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan di atas pendapatan tidak kena pajak. Di Indonesia, setiap orang wajib mendaftarkan diri dan mempunyai nomor pokok Wajib Pajak (NPWP), kecuali ditentukan dalam undang-undang. Sedangkan Wajib Pajak Badan adalah setiap perusahaan yang didirikan di Indonesia dan sudah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) serta mempunyai hak dan kewajiban yang ditetapkan dalam ketentuan peraturan pajak yang berlaku di Indonesia. Pengertian badan adalah sekumpulan orang dan atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik Negara atau Daerah dengan nama dan dalam bentuk apa pun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan pemenuhan kewajiban Perpajakan yang melakukan oleh pembayaran pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang menjadi aspek penting mengingat sistem Perpajakan menganut *Self Assessment*. Sistem dimana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk menghitung, membayar, dan melapor kewajibannya, (Ningsih dan Rahayu, 2016:3).

Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak

Kriteria Wajib Pajak patuh berdasarkan Peraturan Keuangan No. 74/PMK.03/2012 adalah sebagai berikut:

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan;
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
- 3) Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut;

- 4) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang Perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Dessy (2017:18-33) faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak, yaitu:

1. **Pemahaman Wajib Pajak**
Pemahaman yang dimaksud adalah mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara Perpajakan tentang bagaimana cara membayar pajak, melaporkan SPT (Surat Pemberitahuan), mengetahui dimana tempat membayar pajak, mengetahui kapan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT dan mengetahui sanksi yang akan didapatkan jika tidak membayar pajak.
2. **Pengetahuan Dasar Perpajakan**
Pengetahuan akan peraturan Perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal maupun nonformal akan berdampak positif terhadap Kesadaran Wajib Pajak untuk membayar pajak. Pengetahuan Perpajakan dalam sistem Perpajakan yang baru, Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajak terutang.
3. **Kesadaran Wajib Pajak**
Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan Perpajakan adalah perihal pajak. Sehingga kesadaran Perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Penilaian positif masyarakat Wajib Pajak terhadap pelaksanaan fungsi Negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak.
4. **Tingkat Pendidikan**
Tingkat Pendidikan yang semakin tinggi akan menyebabkan masyarakat lebih mudah memahami ketentuan dan peraturan perundang-undangan di bidang Perpajakan yang berlaku. Tingkat Pendidikan yang rendah akan berpeluang Wajib Pajak malas melaksanakan kewajiban Perpajakan karena kurangnya pemahaman mereka terhadap sistem Perpajakan yang telah diterapkan. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang akan menjadikan seseorang tersebut lebih mudah untuk memahami dan mengerti segala hal, dalam hal Perpajakan seseorang akan mampu memahami tata cara ketentuan Perpajakan dan Undang-Undang yang berlaku. Sedangkan rendahnya tingkat pendidikan seseorang kemungkinan besar akan mempersulit orang tersebut memahami sesuatu dan memungkinkan Wajib Pajak tidak melaksanakan kewajibannya sebagai Wajib Pajak karena kurangnya pemahaman terhadap sistem Perpajakan yang diterapkan, dan kurangnya pemahaman cara membayar pajak.
5. **Kualitas Pelayanan**
Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Jika pelayanan yang dilakukan aparat pajak baik dan memberikan kesan baik terhadap Wajib Pajak ada kemungkinan Wajib Pajak akan rajin dalam melaporkan SPT dan membayar pajak, begitu pun sebaliknya, Dengan demikian kualitas pelayanan pajak diprediksi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.
6. **Administrasi Perpajakan**

Administrasi Pajak dapat dilihat sebagai fungsi, sistem, atau lembaga. Sebagai fungsi, administrasi pajak meliputi fungsi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan. Administrasi pajak sebagai sistem adalah seperangkat unsur yang saling berkaitan yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan atau menyelesaikan suatu tugas tertentu. Sebagai lembaga administrasi pajak merupakan salah satu Direktorat pada Departemen Keuangan.

7. Reformasi, Administrasi, Perpajakan, Modernisasi, Sistem Administrasi Perpajakan.

Reformasi administrasi Perpajakan bertujuan untuk mencapai administrasi Perpajakan yang efektif dan efisien. Pembaharuan Perpajakan memerlukan pembenahan administrasi Perpajakan secara menyeluruh, baik menyangkut prosedur maupun tata kerja dan peralatan yang memadai. Administrasi Perpajakan harus berfungsi secara efisien dan efektif, segera tanggap atas perkembangan dalam masyarakat. Kebijakan pemerintah mengenai Perpajakan sering kali berubah, namun perubahan kebijakan Perpajakan oleh pemerintah tidak akan berjalan dengan baik apabila sistem administrasi Perpajakannya juga belum baik.

8. Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Modernisasi Perpajakan adalah bagian dari reformasi Perpajakan. Ada nuansa tersendiri yang membuatnya menjadi lebih teknis, fokus, dan dinamis sejalan dengan reformasi Perpajakan itu sendiri.

9. Penerapan *e-Filing*

E-Filing adalah penyampaian SPT Tahunan melalui internet, setelah sebelumnya Wajib Pajak mendapatkan nomor e-FIN. Nomor e-FIN sendiri dapat diperoleh dengan mengajukan permohonan ke Kantor Pelayanan Pajak terdekat atau langsung melalui website. Alasan dibalik diadakannya *e-Filing* ini karena dilihat masih rendahnya tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dibandingkan jumlah Wajib Pajak yang terdaftar.

10. Pengawasan *Account Representative* (AR)

Dengan adanya *Account Representative* (AR) yang melaksanakan tugas pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban oleh Wajib Pajak dan melayani penyelesaian hak wajib pajak, juga untuk konsultasi jika Wajib Pajak memerlukan informasi atau hal lainnya terkait pelaksanaan hak dan kewajiban Perpajakannya. Sehingga *Account Representative* berfungsi sebagai jembatan atau mediator antara Wajib Pajak dengan Kantor Pelayanan Pajak.

11. Biaya Kepatuhan

Sasaran perencanaan pajak bukan hanya meminimalisasi beban pajak, tetapi juga menekan biaya Perpajakan secara umum. Karena itu, kita perlu memahami arti dari biaya Perpajakan. Besarnya biaya-biaya yang harus dikeluarkan oleh Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban Perpajakan dalam berbagai literatur disebut *compliance cost*.

12. Sosialisasi Pajak

Sosialisasi Perpajakan merupakan suatu upaya yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan informasi, pengertian, dan pembinaan kepada masyarakat khususnya Wajib Pajak mengenai Perpajakan dan Undang-Undang Perpajakan. Penyuluhan merupakan salah satu bentuk sosialisasi yang dilakukan melalui berbagai media baik elektronik maupun cetak. Terkadang dilakukan langsung ke daerah, daerah yang potensi pajaknya besar dan membutuhkan banyak informasi mengenai Perpajakan.

13. Tingkat Pendapatan

Masyarakat yang miskin akan menemukan kesulitan untuk membayar pajak. Kebanyakan mereka akan memenuhi kebutuhan hidup terlebih dahulu sebelum membayar pajak. Karenanya, tingkat pendapatan seseorang dapat mempengaruhi bagaimana seseorang tersebut memiliki kesadaran dan kepatuhan akan ketentuan hukum dan kewajibannya.

Menurut Ningsih dan Rahayu (2016:3-4) faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak, antara lain:

1. Kemanfaatan NPWP

NPWP adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi Perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban Perpajakan. Manfaat Memiliki NPWP: Kemudahan Pengurusan Administrasi, Pengajuan Kredit Bank, Pembuatan Rekening Koran di Bank, Pengajuan SIUP/TDP, Pembayaran Pajak Final (PPh Final, PPN dan BPHTB, dll), Pembuatan Paspor, Mengikuti Lelang di Intansi Pemerintah, BUMN dan BUMD, Kemudahan Pelayanan Pajak, Pengambilan pajak, Pengurangan pajak, Penyetoran dan Pelaporan Pajak.

2. Pemahaman Wajib Pajak

Dalam Perpajakan Pemahaman Wajib Pajak sangatlah penting, setiap Wajib Pajak harus memiliki pemahaman tentang Perpajakan guna untuk mengetahui bagaimana cara perhitungan pajak yang harus dibayar atau pajak terutang, memahami apa itu NPWP, bagaimana cara melaporkannya, bagaimana cara menyetornya atau membayar pajak yang harus dibayar dan pengisian surat pemberitahuan. Karena sistem pemungutan pajak di Indonesia adalah *self assessment system* maka Wajib Pajak harus memiliki pemahaman yang baik tentang peraturan Perpajakan yang berlaku dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakan tersebut.

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian. Kepuasan Wajib Pajak dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam Kepatuhan Wajib Pajak untuk membayar pajak yang harus dibayarnya. Salah satu tujuan pelayanan adalah untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak agar melakukan tanggung jawabnya dalam Perpajakan, aparat pajak harus senantiasa memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas terhadap Wajib Pajak agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan dalam melakukan kewajiban Perpajakan sehingga diharapkan kualitas pelayanan bisa meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya.

4. Sanksi Perpajakan

Sanksi adalah pagar pembatas yang nyata bagi pelaksanaan suatu peraturan yang bermaterikan hak dan kewajiban. Sanksi merupakan wujud dari pelanggaran atas hak suatu pihak atau tidak dipenuhinya kewajiban yang telah ditentukan berdasarkan undang-undang maupun peraturan turunannya.

Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Indikator yang digunakan untuk mengukur Kepatuhan Wajib Pajak menurut Chaizi Nasucha (2004:9) antara lain:

1. Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP, artinya pelaku UMKM terdaftar sebagai Wajib Pajak dan memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) agar mempermudah Wajib Pajak dalam administrasi Perpajakan yang dipergunakan

sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban Perpajakannya.

2. Penghitungan pajak terutang yang meliputi pencatatan omset sebagai dasar pengenaan pajak, perhitungan pajak terutang, serta perhitungan pajak kurang bayar.
3. Pembayaran pajak yaitu pelunasan pajak terutang baik masa maupun tahunan sesuai dengan kewajiban.
4. Pelaporan SPT merupakan penyampaian surat pemberitahuan dengan benar dan tepat waktu sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

2.1.3. Kemanfaatan NPWP

Pengertian Kemanfaatan NPWP

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan dalam pasal 1 dinyatakan bahwa: Nomor Pokok Wajib Pajak adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi Perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban Perpajakannya.

Pasal 2 menyatakan bahwa: Setiap Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan Perpajakan wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak.

Manfaat NPWP adalah sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dan untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan pengawasan administrasi Perpajakan (Mardiasmo, 2011:26). Apabila Wajib Pajak telah memiliki NPWP maka segala aktivitas Perpajakan yang dilakukan oleh Wajib Pajak akan tercatat dan terpantau oleh Direktorat Jendral Pajak melalui NPWP sebagai sarana administrasi Perpajakan, (Ningsih dan Rahayu, 2016:4).

Putri (2012) Dalam Masruroh (2013:20) mengatakan bahwa Wajib Pajak akan patuh untuk mendaftarkan diri apabila memperoleh manfaat atas kepemilikan NPWP. Penelitian yang dilakukan oleh Putri (2012) dalam Masruroh (2013:39) menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pemilik UMKM dalam memiliki NPWP. Namun, kepemilikan NPWP bukanlah suatu jaminan bahwa Wajib Pajak akan melaksanakan kewajiban untuk membayar dan melaporkan pajaknya. Banyak Wajib Pajak yang tidak melaksanakan kewajiban tersebut meskipun telah memiliki NPWP. Kepemilikan NPWP harus dapat memberikan manfaat yang selaras dengan kepentingan Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak akan termotivasi untuk membayar dan melaporkan pajaknya setelah memiliki NPWP. Berbagai manfaat yang dapat diperoleh atas kepemilikan NPWP diharapkan dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Oleh karena itu, Kemanfaatan NPWP diduga sebagai salah satu faktor yang dapat mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar dan melaporkan pajak. Semakin banyak manfaat yang diperoleh Wajib Pajak atas kepemilikan NPWP, maka Kepatuhan Wajib Pajak juga akan semakin meningkat.

Pendaftaran NPWP

Menurut Mardiasmo (2011:26), kewajiban mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP dibatasi jangka waktunya, karena hal ini berkaitan dengan saat pajak terutang dan kewajiban mengenakan pajak terutang. Jangka waktu pendaftaran NPWP adalah:

1. Bagi Wajib Pajak orang pribadi yang menjalankan usaha atau pekerja bebas dan Wajib Pajak badan, wajib mendaftarkan diri paling lambat satu bulan setelah saat usaha mulai dijalankan.
2. Wajib Pajak orang pribadi yang tidak menjalankan suatu usaha atau tidak melakukan pekerjaan bebas apabila jumlah penghasilannya sampai dengan satu bulan yang disetahunkan telah melebihi penghasilan tidak kena pajak, Wajib Pajak mendaftarkan diri paling lambat pada akhir bulan berikutnya.
3. Terhadap Wajib Pajak yang tidak mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP akan dikenakan sanksi perpajakan.

Indikator Kemanfaatan NPWP

Menurut Heny (2017:5) yang digunakan untuk mengukur Kemanfaatan NPWP antara lain:

1. Sebagai tanda pengenalan diri atau identitas wajib pajak, artinya wajib pajak yang sudah memiliki NPWP, maka dapat dipergunakan sebagai kartu tanda pengenalan diri wajib pajak.
2. Memudahkan pengurusan administrasi, artinya wajib pajak yang memiliki NPWP akan mendapatkan kemudahan pengurusan administrasi dalam lingkup perpajakan, dan aparat pajak dapat mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan setiap wajib pajak melalui NPWP sebagai sarana administrasi perpajakan.
3. Memudahkan pelayanan pajak, artinya wajib pajak yang melakukan penyetoran, pelaporan pajak atau urusan lain yang berkaitan dengan pajak akan tercatat dan terpantau oleh aparat pajak dengan adanya kepemilikan NPWP maka wajib pajak akan tertib.

2.1.4. Pemahaman Wajib Pajak

Pengertian Pemahaman Wajib Pajak

Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan Perpajakan adalah proses dimana Wajib Pajak mengetahui tentang Perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak (Resmi, 2013 Dalam Nurhakim dan Pratomo 2015:2).

Pemahaman adalah sesuatu hal yang kita pahami dan kita mengerti dengan benar. Pemahaman adalah bagaimana seorang mempertahankan, membedakan, menduga, menerangkan, memperluas, menyimpulkan, menggeneralisasikan, memberikan contoh, menuliskan kembali, dan memperingatkan (Arikunto, 2009:118). Pemahaman Wajib Pajak juga dapat diartikan sebagai pandangan Wajib Pajak pada pengetahuan Perpajakan yang dimiliki. Sedangkan Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotong pajak, dan pemungutan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban Perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan Perpajakan. Wajib Pajak orang pribadi pengusaha tertentu adalah Wajib Pajak yang melakukan kegiatan usaha di bidang perdagangan grosir atau eceran barang-barang konsumsi melalui tempat usaha/gerai yang tersebar di beberapa lokasi, tidak termasuk perdagangan kendaraan bermotor dan restoran (Mardiasmo, 2011:135).

Benjamin S. Bloom dalam Heer (2007) mendeskripsikan pemahaman sebagai berikut: *Comprehension is defined as the ability to grasp the meaning of material. This may be shown by translating material from one form to another (words or numbers), by interpreting material (explaining or summarizing), and by estimating future trends (predicting consequences or effects). These learning outcomes go one step beyond simple remembering of material, and represent the lowest level of understanding.*

Artinya, Pemahaman didefinisikan sebagai kemampuan untuk menangkap arti (memahami) suatu hal. Bisa dilihat dari kemampuan mengartikan suatu hal dari satu bentuk ke bentuk lain (kata atau angka), dengan menginterpretasi sesuatu (menjelaskan atau meringkas), dan dengan mengestimasi atau memprediksi kejadian. Hasil dari pengertian ini mengacu pada pemahaman satu tingkat di atas tingkat pemahaman paling rendah.

Cook & Geuraud dalam Reed (2011:277) berpendapat bahwa pemahaman adalah cara seorang individu memanfaatkan pengetahuan untuk memahami ide baru. Artinya, pemahaman mengacu pada bagaimana seorang individu mengerti tentang suatu topik atau bagaimana seseorang mengkaji suatu peristiwa.

Menurut Mardiasmo (2011 : 50): Pemahaman wajib pajak adalah pemahaman wajib pajak terhadap sistem pemungutan pajak yang ada di Indonesia dan segala macam peraturan perpajakan yang berlaku.

Menurut Carolina (2009:7): Pemahaman Wajib Pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan.

Menurut Waluyo (2011: 20): Pemahaman Wajib Pajak adalah proses dimana Wajib Pajak mengetahui dan memahami tentang perpajakan dan mengaplikasikannya untuk membayar pajak.

Dari pengertian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pemahaman wajib pajak merupakan pengetahuan wajib pajak mengenai kewajiban perpajakannya seperti dalam hal bertindak, mengambil keputusan, serta pengetahuannya mengenai peraturan perpajakan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2013 tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Usaha yang Diterima atau Diperoleh Wajib Pajak yang memiliki Peredaran Bruto Tertentu atau biasa disebut PP No. 46 Tahun 2013 merupakan kebijakan perpajakan yang tergolong baru. Peraturan ini mulai berlaku sejak diterbitkan pada 1 Juli 2013 dan wajib dilaksanakan maksimal per 1 Januari 2014. Tujuan penerbitan peraturan ini adalah untuk memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak orang pribadi dan badan yang memiliki peredaran bruto tertentu dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Oleh karena itu pemerintah memberikan perlakuan tersendiri terkait ketentuan mengenai penghitungan, penyeteroran, dan pelaporan Pajak Penghasilan yang terutang.

Pasal 2 PP No. 46 Tahun 2013 ini menyebutkan kriteria yang menjadi objek pajak peraturan ini sebagai berikut:

1. Atas penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu, dikenai Pajak Penghasilan yang bersifat final.
2. Wajib Pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Wajib Pajak yang memenuhi kriteria sebagai berikut:
 - a. Wajib Pajak orang pribadi atau Wajib Pajak badan tidak termasuk bentuk usaha tetap; dan
 - b. Menerima penghasilan dari usaha, tidak termasuk penghasilan dari jasa sehubungan dengan pekerjaan bebas, dengan peredaran bruto tidak melebihi Rp4.800.000.000,00 (empat miliar delapan ratus juta rupiah) dalam 1 (satu) Tahun Pajak.
3. Tidak termasuk Wajib Pajak orang pribadi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha perdagangan dan/atau jasa yang dalam usahanya:

- a. Menggunakan sarana atau prasarana yang dapat dibongkar pasang, baik yang menetap maupun tidak menetap; dan
 - b. Menggunakan sebagian atau seluruh tempat untuk kepentingan umum yang tidak diperuntukkan bagi tempat usaha atau berjualan.
4. Tidak termasuk Wajib Pajak badan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah:
- a. Wajib Pajak badan yang belum beroperasi secara komersial; atau
 - b. Wajib Pajak badan yang dalam jangka waktu 1 (satu) tahun setelah beroperasi secara komersial memperoleh peredaran bruto melebihi Rp4.800.000.000,00 (empat miliar delapan ratus juta rupiah).

Pemahaman Wajib Pajak Atas PP No. 46 Tahun 2013 merupakan tingkat pengetahuan dan kemampuan Wajib Pajak atas berlakunya PP No. 46 Tahun 2013 baik secara konten maupun administrasinya. Pengetahuan Wajib Pajak terkait PP No. 46 Tahun 2013 akan memberikan gambaran rasional bagi Wajib Pajak dalam rangka melaksanakan kewajiban pajaknya. Sedangkan kemampuan Wajib dalam menginterpretasikan isi PP No. 46 Tahun 2013 Pajak diharapkan dapat mendorong Wajib Pajak secara teknis dalam memenuhi kewajiban pajaknya baik dalam menyelenggarakan administrasinya, perhitungannya, pembayarannya, maupun pelaporannya.

Indikator Pemahaman Wajib Pajak:

Berdasarkan konsep pengetahuan dan pemahaman pajak menurut Rahayu (2010:141) beberapa indikator Wajib Pajak mengetahui dan memahami peraturan Perpajakan, yaitu:

1. Pengetahuan terkait ketentuan umum PP No. 46 Tahun 2013 yang meliputi pemberlakuan peraturan dan isi peraturan (objek dan subjek yang dikenai peraturan).
2. Pengetahuan tentang sistem Perpajakan di Indonesia
Sistem Perpajakan yang diterapkan di Indonesia adalah *self assessment system* yaitu pemungutan pajak yang memberi wewenang kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.
3. Pengetahuan mengenai fungsi Perpajakan.
Terdapat dua fungsi Perpajakan yaitu sebagai berikut:
 - a. Fungsi *budgetair*
Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya, baik pengeluaran rutin maupun pembangunan.
 - b. Fungsi mengatur
Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

2.1.5. Kesadaran Wajib Pajak

Pengertian Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran Wajib Pajak merupakan perilaku Wajib Pajak berupa pandangan atau persepsi yang melibatkan keyakinan, pengetahuan dan penalaran serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan Perpajakan yang berlaku, Ritonga (2011:15).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak adalah keadaan dimana Wajib Pajak mengetahui dan mengerti perihal pajak. Kesadaran Wajib Pajak sangat diperlukan, apabila Wajib Pajak telah sadar untuk membayar pajak maka

Kepatuhan Wajib Pajak akan terpenuhi, sehingga pembayaran pajak akan terus mengalami peningkatan dan tidak ada lagi Wajib Pajak yang enggan membayar pajaknya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2011) Pengertian Kesadaran Wajib Pajak adalah sebagai berikut: Kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku Wajib Pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai stimulus yang yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut.

Menurut Mardiasmo (2013 : 50) Pengertian Kesadaran Wajib Pajak adalah sebagai berikut: Kesadaran wajib pajak adalah keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami dan mengerti tentang cara menghitung, membayar dan melaporkan pajak serta menaati hak dan kewajiban sebagai wajib pajak.

Sedangkan menurut Waluyo (2011 : 12) pengertian kesadaran wajib pajak adalah sebagai berikut: “ Kesadaran Wajib Pajak adalah mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya”.

Dari ketiga pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan kesediaan dan pandangan Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.

Menurut Muliari dan Setiawan (2011:9-10) Dalam Anggraeni (2017:7) Wajib Pajak dikatakan memiliki kesadaran apabila sesuai dengan hal-hal berikut:

1. Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan Perpajakan.
2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan Negara.
3. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan Negara.
4. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan suka rela.
5. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

Indikator Kesadaran Wajib Pajak

Indikator yang digunakan untuk mengukur Kesadaran Wajib Pajak menurut (Suandy, 2002:95) Dalam Agustiniingsih (2016:61) antara lain:

1. Kedisiplinan Wajib Pajak (*Tax Dicipline*)
Kedisiplinan Wajib Pajak artinya Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban Perpajakannya dilakukan tepat waktu sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.
2. Kemauan Membayar Pajak Dari Wajib Pajak (*Tax Mindedness*)
Tax Mindedness artinya Wajib Pajak dalam dirinya memiliki hasrat dan keinginan yang tinggi dalam membayar pajak terutangnya untuk melakukan kewajiban Perpajakan.

Peraturan perundang-undangan perpajakan yang mengatur tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah UU No. 6 tahun 1983, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1994, dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000, terakhir dengan Undang-Undanmg Nomor 28 tahun 2007. Undang-Undang tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dilandasi falsafah Pancasila dan UUD 1945. Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007 pada dasarnya mengatur hak dan kewajiban Wajib Pajak, wewenang dan kewajiban aparat pemungut pajak, serta sanksi perpajakan. Sistem perpajakan yang dianut di Indonesia adalah *self assessment*, yaitu Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk mendaftarkan diri, menghitung pajak yang terutang, menyetornya, serta melaporkan penghitungan dan penyetoran pajak tersebut, sedangkan fungsi Direktorat Jenderal pajak adalah melakukan pengawasan atas sistem *self*

assessment tersebut agar Wajib Pajak melaksanakannya sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perpajakan.

Penghitungan pajak yang terutang diatur dalam Undang-Undang Perpajakan sebagaimana tersebut dalam Undang-Undang PPh dan Undang-Undang PPN. Sementara itu pendaftaran, penyeteroran, dan pelaporan pajak, serta wewenang Direktorat Jenderal pajak diatur dalam Undang-Undang formal perpajakan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data dari **Tabel 1** dapat dijelaskan hal berikut:

- a. Jumlah pegawai tetap dan tidak tetap tahun 2016 yang memiliki NPWP berjumlah 24 orang, sedangkan yang tidak memiliki NPWP berjumlah 29 orang;
- b. Jumlah pegawai tetap dan tidak tetap tahun 2017 yang memiliki NPWP berjumlah 29 orang, sedangkan yang tidak memiliki NPWP berjumlah 31 orang;
- c. Jumlah pegawai tetap dan tidak tetap tahun 2018 yang memiliki NPWP berjumlah 38 orang, sedangkan yang tidak memiliki NPWP berjumlah 30 orang.

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa kesadaran pegawai yang tidak tetap untuk memiliki NPWP cukup rendah. Berdasarkan hasil wawancara, faktor-faktor yang mempengaruhinya adalah sebagai berikut:

1. Rendahnya tingkat Kepatuhan Wajib Pajak;
2. Adanya anggapan pengurusan dan kepemilikan NPWP dianggap cukup ribet dan memberatkan bagi pegawai;
3. Belum ada kesadaran sebagai wajib pajak;
4. Kurangnya pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan.

Apabila Wajib Pajak telah mempunyai kesadaran membayar pajak, maka kewajiban membayar pajak tidak memberatkan lagi dan dengan sukarela Wajib pajak akan membayar pajaknya. Langkah-langkah alternatif yang perlu dilakukan adalah membangun kesadaran dan Kepedulian Wajib Pajak. Perlu adanya dukungan dari seluruh pihak terkait. Meningkatkan Wajib Pajak adalah tantangan utama. Sebelum menentukan langkah-langkah alternatif untuk membangun kesadaran dan kepedulian Wajib Pajak, perlunya melandasi pemikiran kita bahwa kesadaran membayar pajak harus datang dari diri sendiri.

Berdasarkan hal di atas, berikut adalah hal-hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan kepemilikan NPWP:

1. Melakukan Sosialisasi
Perlu dilakukan sosialisasi oleh STIMLOG agar setiap wajib pajak memiliki NPWP. Sosialisasi pajak di STIMLOG harus dilakukan secara teratur karena peraturan dan sosialisasi perpajakan yang diadakan harus dapat menyampaikan semua informasi kepada wajib pajak. Sosialisasi pajak harus disampaikan dengan jelas agar wajib pajak dapat memahami informasi yang diberikan. Kejelasan dalam memberikan sosialisasi dapat dipengaruhi oleh cara atau media sosialisasi yang mungkin mudah untuk dimengerti oleh wajib pajak. Melalui sosialisasi pajak yang intensif dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman calon wajib pajak khususnya kepada pegawai tidak tetap, mengenai semua hal yang berkaitan perpajakan. Menyampaikan informasi dan memberi penyuluhan tentang peraturan perpajakan yang berlaku akan meningkatkan kepatuhan untuk memiliki NPWP. Kesadaran membayar pajak datangnya dari diri sendiri, maka menanamkan pengertian dan pemahaman tentang pajak bisa diawali dari lingkungan keluarga sendiri yang terdekat, melebar kepada tetangga, lalu dalam forum-forum tertentu

dan ormas-ormas tertentu melalui sosialisasi. Dengan tingginya intensitas informasi yang diterima oleh masyarakat, maka dapat secara perlahan merubah *mindset* masyarakat tentang pajak ke arah yang positif. Beragam bentuk sosialisasi bisa dikelompokkan berdasarkan: metode penyampaian, segmentasi maupun medianya. Penyampiannya bisa melalui acara yang formal ataupun informal. Acara formal biasanya menggunakan format acara yang disusun sedemikian rupa secara resmi. Contohnya: Sosialisasi dilakukan oleh Bagian Keuangan STIMLOG, seminar dan sebagainya. Acara informal biasanya menggunakan format acara yang lebih santai dan tidak resmi. Contohnya: Ngobrol santai dengan wartawan, dengan para pegawai dan sebagainya.

Sosialisasi dapat dilakukan melalui media elektronik dan media cetak. Misalnya: dilakukan dengan talkshow di kampus, membuat opini, ulasan dan rubrik tanya jawab. Bentuk propaganda lainnya seperti: spanduk, banner, papan iklan/billboard, dan sebagainya.

Pemahaman Wajib Pajak Atas Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2013 merupakan tingkat pengetahuan dan kemampuan Wajib Pajak atas berlakunya Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2013 baik secara konten maupun administrasinya. Pengetahuan Wajib Pajak terkait PP No. 46 Tahun 2013 akan memberikan gambaran rasional bagi Wajib Pajak dalam rangka melaksanakan kewajiban pajaknya. Sedangkan kemampuan Wajib dalam menginterpretasikan isi Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2013 Pajak diharapkan dapat mendorong Wajib Pajak secara teknis dalam memenuhi kewajiban pajaknya baik dalam menyelenggarakan administrasinya, perhitungannya, pembayarannya, maupun pelaporannya.

Kesadaran Wajib Pajak adalah perilaku Wajib Pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan, dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai peraturan yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut. Semakin tinggi Kesadaran Wajib Pajak yang diperoleh Wajib Pajak, maka semakin tinggi pula tingkat Kepatuhan.

Hal ini dikarenakan mereka memiliki pemikiran yang positif bahwa Kesadaran Wajib Pajak merupakan perilaku Wajib Pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan, dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai peraturan yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut.

2. Kemudahan pengurusan NPWP dan Perpajakan

Diberikan kemudahan-kemudahan dan dibantu dalam pengurusan NPWP tersebut. Memberikan kemudahan dalam segala hal pemenuhan kewajiban perpajakan dan meningkatkan mutu pelayanan kepada wajib pajak. Jika pelayanan tidak beres atau kurang memuaskan maka akan menimbulkan keengganan Wajib Pajak melangkah ke kantor Pelayanan Pajak. Pelayanan harus mencitrakan sebuah keramahan, keanggunan dan kenyamanan.

Pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang dapat menciptakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara konsisten dan kontinyu. Meningkatkan efisiensi administrasi dengan menerapkan sistem dan administrasi yang handal dan

pemanfaatan teknologi yang tepat guna. Pelayanan berbasis komputerisasi merupakan salah satu upaya dalam penggunaan Teknologi Informasi yang tepat untuk memudahkan pelayanan terhadap Wajib Pajak.

Meningkatkan citra *Good Governance* yang dapat menimbulkan adanya rasa saling percaya antara Kantor Pajak, pegawai dan institusi wajib pajak, sehingga kegiatan pembayaran pajak akan menjadi sebuah kebutuhan dan kerelaan, bukan suatu kewajiban. Dengan demikian tercipta pola hubungan antara negara dan pegawai STIMLOG dalam memenuhi hak dan kewajiban yang dilandasi dengan rasa saling percaya.

Melalui pendidikan diharapkan dapat mendorong individu ke arah yang positif dan mampu menghasilkan pola pikir yang positif yang selanjutnya akan dapat memberikan pengaruh positif sebagai pendorong untuk melaksanakan kewajiban membayar pajak. Mungkin suatu ide mendirikan sekolah khusus di bidang perpajakan bisa diwujudkan guna mencetak tenaga ahli dan trampil di bidang perpajakan.

3. Meningkatkan kesadaran sebagai wajib pajak

Kesadaran Wajib Pajak sangat sulit untuk diwujudkan seandainya dalam definisi pajak tidak ada frase yang dapat dipaksakan dan yang bersifat memaksa. Bertitik tolak dari frase ini menunjukkan membayar pajak bukan semata-mata perbuatan sukarela atau karena suatu kesadaran. Frase ini memberikan pemahaman dan pengertian bahwa masyarakat dituntut untuk melaksanakan kewajiban kenegaraan dengan membayar pajak secara sukarela dan penuh kesadaran sebagai aktualisasi semangat gotong-royong atau solidaritas nasional untuk membangun perekonomian nasional.

Sampai sekarang kesadaran pegawai tidak tetap di STIMLOG dalam membayar pajak masih belum mencapai tingkat sebagaimana yang diharapkan. Umumnya masih sinis dan kurang percaya terhadap keberadaan pajak karena masih merasa sama dengan upeti, memberatkan, pembayarannya sering mengalami kesulitan, ketidakmengertian apa dan bagaimana pajak dan ribet menghitung dan melaporkannya. Namun masih ada upaya yang dapat dilakukan sehingga sadar sepenuhnya untuk membayar pajak dan ini bukan sesuatu yang mustahil terjadi. Ketika memiliki kesadaran maka membayar pajak akan dilakukan secara sukarela bukan keterpaksaan.

Kesadaran membayar pajak ini tidak hanya memunculkan sikap patuh, taat dan disiplin semata tetapi diikuti sikap kritis juga. Semakin maju masyarakat dan pemerintahannya, maka semakin tinggi kesadaran membayar pajaknya namun tidak hanya berhenti sampai di situ justru mereka semakin kritis dalam menyikapi masalah perpajakan, terutama terhadap materi kebijakan di bidang perpajakannya, misalnya penerapan tarifnya, mekanisme pengenaan pajaknya, regulasinya, benturan praktek di lapangan dan perluasan subjek dan objeknya.

Menurut Rochmat Soemitro (Oyok Abuyamin, 2014:14) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik (kontra prestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Artinya pajak hanya terdapat dalam masyarakat, jika tidak ada masyarakat tidak ada pajak. Penghasilan negara adalah berasal dari masyarakat melalui pemungutan pajak, atau dari hasil kekayaan alam yang ada di dalam negara. Jadi penghasilan itu untuk membiayai kepentingan umum yang akhirnya juga mencakup kepentingan pribadi individu

seperti kesehatan rakyat, pendidikan, kesejahteraan, dan sebagainya. Jadi dimana ada kepentingan masyarakat, di situ timbul pemungutan pajak, sehingga pajak adalah senyawa dengan kepentingan umum.

Faktor negatif atau yang menghambat tingkat Kesadaran dan Kepedulian Wajib Pajak antara lain:

- a. Prasangka negatif kepada aparat perpajakan harus digantikan dengan prasangka positif. Sebab, prasangka negatif ini akan menyebabkan para wajib pajak bersikap defensif dan tertutup. Mereka akan cenderung menahan informasi dan tidak kooperatif. Mereka akan berusaha memperkecil nilai pajak yang dikenakan pada mereka dengan memberikan informasi sesedikit mungkin. Perlu usaha keras dari lembaga perpajakan dan media massa untuk membantu menghilangkan prasangka negatif tersebut.
- b. Hambatan atau kurangnya intensitas kerjasama dengan instansi lain (pihak ketiga) guna mendapatkan data mengenai potensi Wajib Pajak baru, terutama dengan instansi daerah atau bukan instansi vertikal.
- c. Bagi Calon Wajib Pajak, sistem *self assessment* dianggap menguntungkan, sehingga sebagian besar mereka enggan untuk mendaftarkan dirinya bahkan menghindari kewajiban ber-NPWP. Data-data tentang dirinya selalu diupayakan untuk ditutupi sehingga tidak tersentuh oleh DJP.
- d. Masih sedikitnya informasi yang semestinya disebar dan dapat diterima masyarakat mengenai peranan pajak sebagai sumber penerimaan negara dan segi-segi positif lainnya.
- e. Adanya anggapan bahwa timbal balik (kontra prestasi) pajak tidak bisa dinikmati secara langsung, bahkan wujud pembangunan sarana prasarana belum merata, meluas, apalagi menyentuh pelosok tanah air.

4. KESIMPULAN

Untuk mengoptimalkan kepemilikan NPWP di STIMLOG bagi yang belum memiliki baik pegawai tetap maupun pegawai tidak tetap agar dilakukan sosialisasi, dengan waktu terjadwal. Bila memungkinkan sebelum gaji, dan honor lainnya dibantu untuk mengurus NPWP, karena itu merupakan wajib pajak.

Nomor Pokok Wajib Pajak pada dasarnya harus dimiliki oleh setiap orang pribadi atau badan yang termasuk ke dalam wajib pajak. Kewajiban ini sangat ditekankan seiring dengan gencarnya sosialisasi pajak melalui berbagai media. Tidak hanya itu, pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak juga semakin menunjukkan keseriusannya mengenai perpajakan. Hal ini terbukti dengan adanya perbaikan-perbaikan sistem perpajakan.

Kini, wajib pajak jika ingin mengurus urusan perpajakan tidak melulu harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Mendekatkan diri kepada wajib pajak ini adalah salah satu wujud Reformasi Pajak dalam bidang layanan, sehingga wajib pajak bisa makin mudah menjangkau layanan perpajakan. Ada tiga cara yang dilakukan DJP untuk mendekatkan diri kepada wajib pajak yakni melalui Mobile Tax Unit seperti Mobil Pajak, Gerai Pajak, dan Pojok Pajak, Mall Pelayanan Publik (*piloting*), dan Kios Pajak (*piloting*). Layanan yang diberikan pun seperti layanan di KPP antara lain pembuatan NPWP, cetak ulang NPWP, pembuatan *id billing*, penerimaan SPT dan lain sebagainya. Berbagai kemudahan telah diberikan oleh DJP kepada wajib pajak dalam mengurus pajak, tinggal kita sebagai wajib pajak mau atau tidak memanfaatkan kemudahan ini.

Seseorang yang sudah berprofesi di perusahaan akan dikenakan pajak penghasilan 20% dari jumlah penghasilan yang diperoleh. Sedangkan jika memiliki NPWP, potongan pajak penghasilan akan lebih rendah. Selain pajak penghasilan, kepentingan perpajakan yang lain seperti pelaporan jumlah pajak yang harus dibayarkan, pengajuan pengurangan pajak, mengurus restitusi pajak sampai dengan administrasi final, semua memerlukan NPWP. Jadi jika NPWP sudah dimiliki akan terasa lebih mudah.

Perusahaan atau institusi yang membantu untuk memberi kesadaran setiap karyawannya untuk memiliki NPWP akan dianggap lebih profesional dan kredibel. Karena berbagai kemudahan tentu akan dirasakan oleh perusahaan itu beserta seluruh karyawannya.

Beberapa rekomendasi yang dapat diberikan dari hasil studi, antara lain adalah untuk meningkatkan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Instansi Pajak yang memiliki tugas Instansi pemungut pajak dari Wajib Pajak hendaknya terus meningkatkan kesadaran wajib pajak melalui sosialisasi dan penyuluhan kepada pegawai di STIMLOG, agar mereka mengetahui dan memahami akan pentingnya membayar pajak. Hal ini akan sangat membantu meningkatkan Kesadaran Wajib Pajak, karena apabila Wajib Pajak telah sadar untuk membayar pajak maka Kepatuhan Wajib Pajak akan terus mengalami peningkatan. Wajib Pajak hendaknya dapat lebih meningkatkan kepatuhannya dalam memenuhi kewajiban pajaknya dengan meningkatkan Kesadaran Wajib Pajak terhadap kewajiban pajaknya melalui sosialisasi dan penyuluhan yang diadakan oleh STIMLOG, sehingga Wajib Pajak secara suka rela tanpa keterpaksaan untuk memenuhi kewajiban Perpajakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abuyamin, Oyok. 2010. *Perpajakan Pusat dan Daerah*. Humaniora: Bandung.
- Arikunto, S. 2009. *Prosedur penelitian (suatu pendekatan praktek)*. Jakarta: Dari: <http://Ketentuan.Pajak.Go.Id/Index.Php?R=Aturan/Rinci&Idcrypt=Ojamop0%,> diunduh pada tanggal 10 November 2019.
- Dessy. 2017. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Di Kpp Pratama Kalideres)*, Skripsi Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Heer, Norman. 2007. *Bloom Taxonomy*. Diambil dari: <http://www.csun.edu/science/ref/reasoning/questionsblooms/blooms.html,> diunduh pada tanggal 13 November 2019.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Cv Andi Offset.
- _____. 2013. *Perpajakan (Edisi Revisi 2013)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Masruroh, Siti & Zulaikha. (2013). *Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada WPOP di Kabupaten Tegal)*. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis. *Journal of Accounting*. Universitas Diponegoro.
- Ningsih, Heny Triastuti Kurnia dan Sri Rahayu. 2016. *Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, kualitas pelayanan dan sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Medan Kota*. *Syariah Paper Accounting FEB UMS ISSN 2460-0788*.
- Prastowo, Yustinus. 2009. *Manfaat Dan Risiko Memiliki Npwp*. Jakarta.
- Rahman, Abdul. 2010. *Administrasi Perpajakan*. Bandung: Nuansa Rajawali.
- Resmi, Siti. 2009. *Perpajakan Teori Dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Waluyo, 2011. Perpajakan Indonesia. Jakarta: Salemba Empat.

Yuliyanti, Citra Dewi. 2018. Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dari: [http://eprints.uny.ac.id/62164/1/R.%20A.%20CITRA%20DEWI%20YULIYAN TI.pdf](http://eprints.uny.ac.id/62164/1/R.%20A.%20CITRA%20DEWI%20YULIYAN%20TI.pdf), diunduh pada tanggal 18 November 2019.