

**Self Assessment Improvement Strategies
(taxpayer compliance, taxpayer inspection, and tax morale approach)**

Misra

misraalam@gmail.com

Muhammad Rana Herlambang

rana.herlambang@gmail.com

Abstract

Self-assessment system approach is a system in which taxpayers are given the authority to report their own income to the tax service office. The purpose of this research is to explore the implementation and strategies to support in improving the self-assessment system in KPP Pratama Kendari City. This study describes taxpayer compliance, tax audit, and self-assessment system strategies through the tax morale approach. The results of this study indicate that the implementation of taxpayer compliance still needs to be improved, tax audits have been carried out optimally, and tax morale raises three topics, namely trust in government, trust in court and legal systems, and trust in tax officials.

Keywords: *Taxpayer compliance, tax audit, self assessment, tax morale.*

PENDAHULUAN

Beban pajak merupakan biaya operasional yang mengurangi keuntungan perusahaan, sehingga perencanaan pajak merupakan salah satu cara untuk meningkatkan laba (Lee dan Kao, 2018). Pihak manajemen melakukan perencanaan pajak karena komponen biaya ini cukup tinggi dan perusahaan tidak mendapatkan keuntungan langsung dari pajak yang dibayarkan. Alasan yang sering dikemukakan adalah bahwa manajemen akan memperoleh insentif dengan perencanaan perpajakan yaitu mengalihkan biaya pajak untuk meningkatkan nilai perusahaan (Rezaei dan Ghanaeenejad, 2014). Selain itu, ada pendapat bahwa perencanaan pajak dilakukan untuk kepentingan manajemen, seperti peningkatan kompensasi dan bonus manajemen (Armstrong *et al.*, 2015).

Perencanaan pajak diklasifikasikan sebagai penghindaran pajak, dan sebagian besar penelitian menggunakan perspektif masalah keagenan dalam membahas penghindaran pajak (Gaaya *et al.*, 2017), perspektif penghindaran pajak adalah ilegal (Lee *et al.*, 2015; Rezaei dan Ghanaeenejad, 2014). Penghindaran pajak harus dicegah, dan jika terbukti melanggar aturan maka akan dikenakan sanksi dan perusahaan akan kehilangan reputasi dalam jangka panjang sehingga akan mengganggu kelangsungan usaha.

Istilah penghindaran pajak perusahaan kurang memiliki definisi universal karena mungkin berkonotasi *"different thing to different people"* (Hanlon & Heitzman, 2010: 137). Definisi penghindaran pajak yaitu *"a continuum of tax planning strategies where something like municipal bond investments are at one end (lower explicit tax, perfectly legal)"*, kemudian istilah seperti "ketidakpatuhan", "penghindaran", "agresivitas", dan "perlindungan" akan lebih dekat ke ujung lain dari kontinum "(hlm. 137). Jadi, istilah seperti manajemen pajak; perencanaan pajak; perlindungan pajak; dan agresivitas pajak digunakan secara bergantian dengan maksud penghindaran pajak dalam literatur (lihat misalnya: Chen *et al.* 2010; Minnick & Noga, 2010; Lanis & Richardson, 2011).

Banyaknya perusahaan yang melakukan penghindaran pajak, hal ini juga selaras dengan wajib pajak individu. Penghindaran pajak telah menjadi masalah sejak dimulainya undang-undang pajak dan lazim di setiap masyarakat di mana pajak dikenakan (Uadiale, Fagbemi & Ogunleye, 2010). Dengan demikian, Hundal (2011) berpendapat bahwa penghindaran pajak perusahaan tampaknya menjadi masalah yang paling menantang dari generasi kita karena ini merupakan hilangnya pendapatan yang serius bagi pemerintah di banyak negara maju dan berkembang.

Pemeriksaan pajak merupakan salah satu bentuk penegakkan hukum (*law enforcement*) yang dilakukan pemerintah didalam kerangka *self assessment system*. Pemeriksaan pajak secara langsung akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dan dapat memberikan *deterrent effect* kepada Wajib Pajak. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No 91 Tahun 2010 tentang Jenis Pajak Daerah yang dipungut oleh Kepala Daerah atau dibayar sendiri oleh wajib pajak. Pungutan pajak yang dibayarkan sendiri ini disebut dengan *self assessment system*. Undang-undang No 6 Tahun 1983 yang telah diubah terakhir dengan Undang-undang No 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan telah diatur dari *official assessment system* menjadi *self assessment system*. *Self assessment system* yaitu Sistem pemungutan dimana wajib pajak diberikan kewenangan dan kepercayaan penuh untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri jumlah pajak

yang terutang.

Self assessment system memberikan keleluasaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang harus dibayar, sedangkan fungsi fiskus hanya sebagai penyuluh, pengawas, dan melakukan pemeriksaan. Dengan demikian keberhasilan *self assessment* sangat tergantung kepada kesadaran wajib pajak dan *law enforcement* yang dilakukan Pemerintah. Penerapan *self assessment system* pada pajak daerah akan efektif jika kepatuhan sukarela pada masyarakat telah terbentuk. Penerapan *self assessment system* akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena dalam pelaksanaannya wajib pajak harus memiliki kesadaran, kejujuran, hasrat membayar, dan kedisiplinan. Pengetahuan wajib pajak turut mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal ini disebabkan karena wajib pajak memiliki kemampuan dan karakteristik yang tidak sama. Tingkat pengetahuan wajib pajak yang belum memadai tentang ketentuan pelaksanaan Undang-Undang Pajak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara sukarela. Terlepas dari semua keuntungan dari implementasi *self assessment system*, ternyata dalam proses praktiknya di lapangan sangatlah sulit atau tidak berjalan sesuai dengan harapan atau bahkan banyak 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 untuk melaksanakan kewajiban membayar pajak. Selain itu, rendahnya kepatuhan dan kesadaran wajib pajak ini dapat kita lihat dari sangat kecilnya jumlah mereka yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan mereka yang melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya (Wahyuni, 2011).

Tabel 1. Jumlah Wajib Pajak Terdaftar

Tahun	WP Terdaftar	WP Lapor	WP Tidak Lapor	Tingkat Kepatuhan	Presentase Penurunan
2018	135.724	84.767	50.957	62%	-
2019	135.724	84.767	50.957	62%	-
2020	137.745	83.756	53.989	60%	2%

Sumber : Seksi Pemeriksaan KPP Pratama kendari

Tabel diatas menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak (Presentase jumlah pelapor SPT dibanding jumlah WP terdaftar) sudah cukup patuh dengan tingkat presentase dari tahun 2018-2019 yaitu 62% sedangkan pada tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 2% dengan jumlah wajib pajak mencapai 60%. Pada tahun 2018-2019 tingkat kepatuhan wajib pajak mencapai 62%, walaupun masih tergolong cukup efektif pencapaian tersebut merupakan tingkat kepatuhan tertinggi selama periode 2018-2019. Akan tetapi dapat dilihat bahwa angka Wajib Pajak Tidak Lapor masih cukup tinggi yaitu 50.957 atau sekitar 38% dari Wajib Pajak yang terdaftar. Hal tersebut menjadi sebuah tantangan dalam pengembangan potensi sebuah peran organisasi dalam memberikan dampak atas keberhasilan wajib pajak agar memahami dan mematuhi *self assessment system*, dalam hal ini kantor pelayanan pajak kota Kendari melakukan implementasi strategi guna meningkatkan *self assessment system* dengan menggunakan pendekatan *tax morale* (Horodnic, 2018).

Tax morale merupakan hasil dari interaksi antara lembaga formal dan informal. Sebuah asimetri dalam masyarakat antara hukum dan peraturan lembaga formal serta norma tak tertulis yang dimiliki bersama secara sosial dari lembaga informal. Oleh karena itu, pentingnya *tax morale* dalam menjelaskan dalam dukungannya mengatasi bentuk ketidakpatuhan pajak akan ditinjau secara singkat melalui hubungan masyarakat dan pemerintah, sistem, serta layanan publik (Togrler, 2007)

Dari pemaparan permasalahan di atas, maka penulis merumuskan tujuan dalam penelitian ini, yaitu: mengeksplorasi implementasi kepatuhan Wajib Pajak dan Pemeriksaan Pajak guna mendukung strategi peningkatan *self assessment system* melalui pendekatan *tax morale*.

LANDASAN TEORI

Konsep Pajak

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan Nomor 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. Definisi pajak juga telah dikemukakan oleh beberapa ahli, diantaranya ialah Rochmat Soemitro mendefinisikan bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor swasta ke sektor pemerintahan) dengan tidak mendapat jasa timbal (*tegen prestatie*) yang langsung dapat ditunjuk dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum (Rochmat Soemitro, 1990:5). Definisi serupa jauh sebelum Rochmat Soemitro, dikemukakan oleh P. J. A. Adriani bahwa pajak adalah iuran masyarakat pada negara (yang sifatnya dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang dapat ditunjuk dan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas-tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan (Waluyo, 2013:2).

Dari definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak adalah:

- a. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang dapat dipaksakan.
- b. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
- c. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat, maupun pemerintah daerah.
- d. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai *public investment*.
- e. Pajak dapat pula mempunyai tujuan selain *budgeting*, yaitu mengatur.

Konsep Strategi

Strategi adalah keputusan yang memiliki dampak jangka menengah hingga jangka panjang yang tinggi pada aktivitas organisasi, termasuk analisis yang mengarah ke sumber daya dan implementasi keputusan tersebut, untuk menciptakan nilai bagi pemangku kepentingan utama dan mengungguli pesaing. (Hubbard & Galvin, 2014). Definisi ini menyoroti tujuh aspek strategi:

- A. Strategi adalah tentang pengambilan keputusan berdasarkan *rational analysis of organizations*, pelanggan mereka, dan pesaing industri mereka. Keputusan strategis didasarkan pada ekspektasi masa depan dan memiliki dampak yang luas, ketidakpastian selalu ada, senantiasa mencari lebih banyak informasi sebelum membuat keputusan. Namun, sekumpulan informasi relevan yang lengkap tidak akan pernah tersedia. Strategi bukan hanya tentang analisis. Ini melibatkan tindakan. Untuk tindakan strategis terjadi dan strategi untuk diimplementasikan, keputusan harus dibuat.
- B. Strategi adalah tentang dampak jangka panjang dari keputusan penting bagi organisasi. Strategi melibatkan komitmen. Keputusan strategis tidak dapat dengan mudah dibatalkan dan memiliki dampak positif atau negatif jangka panjang) setelah dibuat. Keputusan semacam itu mungkin mencakup rangkaian produk apa yang akan dijual, pasar geografi mana yang akan dilayani, di mana menemukan fasilitas operasi, bagaimana menyusun sistem kompensasi/penghargaan, kegiatan apa yang akan dialihdayakan/sumber daya, atau sistem informasi apa yang akan digunakan.
- C. Strategi adalah tentang 'organisasi' dan bukan hanya 'bisnis' atau 'korporasi'. Prinsip dan praktik strategi diperlukan untuk semua jenis organisasi; besar dan kecil, swasta dan publik, profit dan nirlaba (NFP). Pengembangan dan fokus strategi akan bervariasi sesuai dengan jenis organisasi. Kami melihat 'bisnis' sebagai bagian dari 'organisasi' yang lebih umum. Untuk bisnis, keuntungan dan pemegang saham lebih penting daripada untuk jenis organisasi lain, tetapi pemangku kepentingan kinerja dan pesaing mengalahkan (saat ini atau potensial) penting untuk semua organisasi.

- D. Strategi adalah tentang menciptakan nilai bagi pelanggan dan pemangku kepentingan utama. Organisasi tidak melakukan aktivitas untuk kepentingannya sendiri. Mereka melaksanakannya karena pelanggan dan keinginan dan kebutuhan *stakeholder* mereka. Organisasi dalam industri yang sama dengan jenis pelanggan dan kepentingan *stakeholder* yang berbeda akan melakukan aktivitas yang berbeda dan bertindak berbeda, karena mereka akan memiliki pandangan berbeda tentang apa itu Nilai/berharga.
- E. Strategi adalah tentang integrasi dan fokus fungsi organisasi Keputusan strategis dirancang untuk berdampak pada keseluruhan organisasi, bukan hanya fungsi atau aktivitas tertentu.
- F. Strategi adalah tentang implementasi keputusan. Banyak organisasi pandai dalam melakukan analisis strategis, akan tetapi mereka tidak menerapkan dengan baik, mereka tidak akan mencapai hasil yang diharapkan dari strategi mereka. Banyak organisasi ingin menjadi "*world class*" atau "nomor 1", tetapi sangat sedikit yang mencapainya. Implementasi sering kali merupakan bagian strategi yang terlupakan dan sangat penting untuk strategi yang berhasil. Aspek ini adalah" bagian manajemen dari manajemen strategis.
- G. Strategi adalah tentang mengungguli pesaing. Jika organisasi puas menjadi pesaing "saya juga", ia tidak memerlukan strategi. Ia hanya perlu menyalin tindakan pesaingnya! Tanpa berpikir. Namun, jika organisasi tidak melakukan hal yang berbeda, tidak mungkin untuk menciptakan nilai khusus apa pun untuknya pelanggan dan kepentingan *stakeholder*.

Wajib Pajak dan Kepatuhan Pajak

- A. Wajib Pajak. Berdasarkan Undang-undang nomor 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Pasal 1 ayat (2) 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. Sementara ketentuan dalam pajak penghasilan, yang disebut wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang memenuhi definisi sebagai subjek pajak dan menerima atau memperoleh penghasilan yang merupakan objek pajak. Dengan kata lain dua unsur harus dipenuhi untuk menjadi Wajib Pajak yaitu unsur subjektif dan objektif.

B. Kepatuhan Pajak. Pada prinsipnya kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara (Rahayu, 2010:139). Menurut Nurmantu kepatuhan perpajakan adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Nurmantu, 2005:148-149). Terdapat dua macam kepatuhan yaitu:

- 1) Kepatuhan formal atau administratif adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.
- 2) Kepatuhan material atau teknis adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakekatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

Kepatuhan Pajak pada prinsipnya adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara.

Beberapa sistem pemungutan pajak, yaitu:

- 1) *Official assessment system* merupakan sistem pemungutan pajak yang mana besarnya pajak yang terutang ditentukan oleh fiskus.
- 2) *Self assessment system* merupakan sistem pemungutan pajak yang mana besarnya

pajak dihitung sendiri oleh wajib pajak.

- 3) *Withholding system* merupakan sistem pemungutan/pemotongan pajak yang mana besarnya pajak terutang/yang harus dibayar ditentukan oleh pihak ketiga.

Sistem *self assessment* yang diterapkan dalam perpajakan di Indonesia memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang wajib pajak. Sistem ini akan efektif apabila wajib pajak memiliki kesadaran pajak, kejujuran, dan kedisiplinan dalam menjalan/melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Pemeriksaan Pajak

Dalam Pasal 1 angka 25 Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Nomor 28 tahun 2007, pengertian pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan untuk mencari, menghimpun, dan mengolah data serta keterangan dan bukti lainnya yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan. Tujuan dari pemeriksaan pajak sendiri (Erly Suandi : 2011) adalah untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Menurut Hutagaol dalam Rahayu (2010) ada beberapa faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pemeriksaan pajak antara lain:

- A. Implementasi teknologi informasi. Kemajuan Teknologi yang semain pesat dimanfaatkan oleh wajib pajak untuk mengelola aset yang dimilikinya. Seiring dengan perkembangan tersebut, maka pemeriksa pajak juga harus memanfaatkan perangkat teknologi informasi untuk mengelola data wajib pajak yang biasa disebut dengan istilah *Computer Assisted Audit Technique*.
- B. Jumlah sumber daya manusia. Jumlah sumber daya manusia yang diperiksa harus berbanding lurus dengan beban kerja pemeriksa, karena jika tdak sebanding maka akan berpengaruh pada keefektifan pelaksanaan pemeriksaan pajak atau kinerja para

pemeriksa pajak. Untuk mengatasi hal tersebut, maka jumlah sumber daya pemeriksa harus ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan dan dilatih dengan kemampuan teknologi informasi guna menunjang kinerja pemeriksa.

- C. Kualitas sumber daya pemeriksa. Kualitas pemeriksa pajak sangat dipengaruhi oleh pengalaman, latar belakang, serta pendidikan sehingga akan mempengaruhi proses pelaksanaan pemeriksaan pajak. Solusi agar kesenjangan kualitas pemeriksa pajak teratasi adalah dengan melalui pelatihan dan pengembangan secara berkesinambungan dan menerapkan sistem *reward and punishment* sebagai bentuk untuk mempertegas kualitas para pemeriksa pajak.
- D. Sarana prasarana pemeriksaan pajak. Sarana dan prasarana dalam proses pemeriksaan pajak sangatlah penting seperti komputer yang sesuai dengan bobot spesifikasi dan penggunaan aplikasi dalam proses analisis perhitungan pajak, serta cctv guna meningkatkan anti kecurangan dalam proses pelayanan pajak.

Tax morale

Tax morale didefinisikan sebagai motivasi intrinsik untuk membayar pajak (Torgler, 2007). Luttmer dan Singhal (2014) mendefinisikan moral pajak sebagai totalitas motivasi non-uang dan faktor kepatuhan pajak yang berada di luar maksimalisasi utilitas yang diharapkan. Selain itu, penting untuk diketahui bahwa ciri-ciri pribadi juga penting dalam membentuk moral pajak individu dan dengan demikian dapat dikatakan perilaku kepatuhan pajak.

Pendekatan strategi untuk meningkatkan *self assessment system* yang diterapkan pada penelitian ini mengacu pada implementasi *tax morale* yang mengacu pada Horodnic (2018) bahwa lembaga pemerintah mempunyai pengaruh terhadap peningkatan moral pajak. Dapat dikatakan bahwa ada kontrak sosial antara warga negara yang membayar pajak dan pemerintah sebagai imbalan atas layanan yang diberikan oleh pemerintah (Luttmer dan Singhal, 2014). Dengan demikian, tindakan positif pemerintah meningkatkan komitmen sosial dan moral perpajakan. Faktor paling menonjol yang mempengaruhi moral pajak diwakili oleh

kepercayaan vertikal. Terlepas dari otoritas publik mana yang dianalisis, tingkat moral pajak yang tinggi dikaitkan dengan tingkat yang tinggi dari:

- a. *Trust in the government* (Torgler, 2007).
- b. *Trust in court and the legal system/rule of law* (Torgler, 2007).
- c. *Trust in tax officials* (Torgler, 2007).

METODE

Lokasi dan Objek Penelitian Penelitian ini telah dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Kota Kendari yang terletak di Jalan Sao-sao No.18 Bende Kadia Kota Kendari Sulawesi Tenggara. Peneliti melaksanakan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari. Penelitian ini merupakan eksplorasi terhadap implementasi **self assessment system** dari sisi kepatuhan Wajib Pajak dan Pemeriksaan Wajib Pajak (Hutagaol dalam Rahayu, 2010) serta strategi meningkatkan **self assessment system** dengan pendekatan **tax morale** (Torgler, 2007).

Penelitian ini membutuhkan narasumber (informan) strategis dalam yang mempunyai wawasan luas mengenai informasi yang sesuai dengan penelitian ini.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan maksud prosedur penelitian yang menghasilkan deskripsi dalam bentuk kata-kata tertulis, atau lisan dari objek atau orang-orang yang menjadi informan penelitian ini. Disamping itu segala perilaku yang dapat dilihat, didengar dan dirasakan juga diamati, ditelaah dan dicatat atau direkam dengan seksama. Pendekatan ini dipilih sebagai bagian dari upaya untuk mengungkap kualitas kehidupan objek yang diteliti dalam rangka menghindari proses pengisolasian individu atau informan yang diteliti kedalam konsep atau konstruk yang di kaji. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif (non positivis) dengan alasan utama sebagai berikut:

1. Hakekat dari masalah yang menjadi tumpuan dari penelitian ini adalah manusia normal yang berperilaku sesuai dengan pandangan hidup, sikap hidup dan pola hidup masing-masing individu, sehingga hanya dengan pendekatan kualitatif setiap pandangan hidup,

pola hidup dan perilaku masing-masing individu dapat diungkap.

2. Menggunakan pendekatan kualitatif karena penelitian ini memerlukan penyajian yang lebih detail yang sesuai dengan tema-tema yang diangkat, sebagai hasil interaksi individual, dengan manusia dan lingkungan kerjanya serta dengan dirinya sendiri.
3. Untuk menghindari objek yang diteliti dari pengaruh pendapat dan persepsi pribadi yang berasal dari pikiran- pikiran peneliti yang dapat merusak netralitas dari individu yang diteliti.
4. Menggunakan pendekatan kualitatif karena dengan pendekatan ini peneliti ingin menjadi diri sendiri dalam belajar situasi yang dialami oleh objek yang diteliti, tanpa mempengaruhi pandangan mereka, sehingga hasil penelitian akan tersaji secara objektif sebagaimana yang dipikirkan, yang dirasakan dan dilakukan oleh setiap objek yang diteliti (Informan).

Pendekatan ini sangat relevan dengan tujuan penelitian yang akan mengungkap fenomena- fenomena tertentu yang berkaitan dengan individuindividu melalui proses berpikir induktif. Melalui pendekatan inilah peneliti terlibat secara intensif dengan memusatkan perhatian pada kenyataan yang sesungguhnya. Informasi lisan pengamatan dengan hati dan pikiran jernih dari peneliti merupakan modal utama dalam pelaksanaan penelitian ini.

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk menyusun tugas akhir ini suatu hal yang sangat penting karena suatu informasi yang benar dan relevan diharapkan akan mampu mengimplementasikan strategi yang tepat untuk menunjang kinerja kantor pelayanan pajak kendari.

1. Observasi yaitu pengumpulan data yang diperoleh dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mendapatkan gambaran secara langsung tentang kegiatan-kegiatan yang akan di teliti.
2. Teknik Wawancara mendalam (*in-depth interview*) ini digunakan dalam penelitian ini untuk mendukung dan mengungkap fakta-fakta dibalik temuan-temuan analisis kuantitatif. Wawancara dilakukan lebih rinci oleh peneliti setelah melakukan analisis data dari

sebagian responden yang dianggap mampu memberikan penjelasan terhadap substansi kajian penelitian ini. Adapun metode dalam pengumpulan data dengan menggunakan teknik wawancara mendalam (*in-depth interview*). Wawancara mendalam penelitian ini dilakukan dengan Kepala Bagian Kantor Pelayanan Pajak dan Staf Karyawan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari masing-masing perwakilan satu orang, dan sisanya dengan para wajib pajak yang berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari.

3. Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan pencarian data melalui sumber-sumber informasi tertulis yang dapat dipercaya yang berasal dari dokumen yang tertulis di perusahaan. Teknik dokumentasi ini digunakan untuk memperoleh data mengenai strategi meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Kendari tahun 2018-2020.

Sumber data dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Data Primer adalah suatu objek atau dokumen original berupa material mentah dari pelaku yang disebut first-hand information, dikumpulkan dari situasi aktual ketika peristiwa terjadi (Sekaran, 2017). Adapun data primer pada penelitian ini adalah data hasil wawancara yang diperoleh dari narasumber atau informan.
2. Data Sekunder diperoleh bukan dari sumber pertama sebagai sarana untuk memperoleh informasi untuk menjawab masalah yang diteliti. Adapun data sekunder yang dibutuhkan meliputi data data tentang wajib pajak dan bahan-bahan sekunder berupa arsip, laporan-laporan, informasi yang dipublikasikan atau tidak dipublikasikan serta data lainnya yang dapat menunjang tercapainya tujuan penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Informasi yang diperoleh pada penelitian ini yaitu dari observasi, dokumentasi, dan wawancara. Peneliti langsung mendatangi kantor pelayanan pajak pratama Kendari. Peneliti kemudian mewawancarai informan dan mendokumentasikan aktivitas yang terjadi di lapangan. Informan Dalam Penelitian ini sebanyak 5 orang yaitu yang terdiri dari seorang

Kepala Kantor Pajak, seorang staf kantor pajak, sisanya terdiri dari para wajib pajak . Berikut ini adalah pemaparan hasil observasi dan wawancara peneliti pada kantor pelayanan pajak pratama Kendari:

1. Kepatuhan wajib pajak adalah kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of complince*) merupakan tulang punggung *assessment self system*, di mana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut.”

Ada beberapa kriteria kepatuhan wajib pajak yaitu:

- A. Kewajiban mendaftarkan diri. Berdasarkan Pasal 2 UU Nomor 28 tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan semua wajib pajak yang telah memenuhi baik kewajiban pajak subjektif maupun kewajiban pajak objektif wajib mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP, pendaftaran dilakukan pada setiap Kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan wajib pajak yang bersangkutan. Berikut ini adalah hasil wawancara peneliti dengan informan yaitu berkaitan dengan apakah wajib pajak mengalami kesulitan saat mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP?. Berikut jawaban dari informan:

"Dalam proses pembuatan NPWP di KPP Pratama Kendari sangatlah mudah, tidak ada kendala maupun kesulitan. Fasilitas di KPP Pramata Kendari juga sangat bagus sehingga saya merasa nyaman. Untuk memperoleh NPWP di KPP Pratama ini sangat di beri kemudahan, sehingga saya tidak mengalami kendala atau kesulitan".

Sumber Informan 1.

"Saya merasa masih awam terkait proses dalam pembuatan NPWP, akan tetapi staf kantor memberikan penjelasan kepada saya, sehingga saya bisa memahami mengenai langkah-langkah dalam proses pembuatan NPWP dan ternyata tidaklah sesulit yang saya bayangkan". Sumber Informan 2.

"Saya pertama kali datang ke Kantor ini untuk membuat NPWP, saya diberikan

informasi yang jelas, hanya ada beberapa dokumen saya yang tertinggal sehingga saya akan datang lagi untuk mengurus NPWP". Sumber Informan 3.

Peneliti menyimpulkan bahwa wajib pajak diberikan kemudahan dalam pengurusan NPWP sehingga wajib pajak tidak merasakan kesulitan untuk membayar pajak, tidak hanya itu fasilitas di KPP Pratama Kendari sudah memadai sehingga para wajib pajak merasa nyaman ketika proses pengurusan NPWP maupun hal lainnya di KPP Pratama Kendari.

- B. Kewajiban menyampaikan SPT. Sesuai dengan pengertian SPT, yaitu surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Kewajiban menyampaikan SPT ini ditegaskan pula dalam Pasal 3 UU KUP yang di antaranya menyatakan bahwa setiap wajib pajak wajib menyampaikannya ke KPP tempat wajib pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak. Berikut ini adalah hasil wawancara peneliti dengan Informan yaitu berkaitan dengan apakah Wajib Pajak sudah menyampaikan SPTnya dengan patuh?. Berikut jawaban dari informan:

*"Sebagai Wajib Pajak dengan usaha yang tetap saya menyampaikan SPT tahunan tepat waktu. Sebelum jatuh tempo saya biasanya sudah membayar pajak saya".
Sumber Informan 1.*

*"Saya sudah lama terdaftar sebagai Wajib Pajak, tetapi tahun lalu saya tidak melaporkan SPT tahunan, karena usaha memiliki kendala karena dampak covid 19".
Sumber informan 2.*

*"Saya baru kali ini datang dan berniat menyampaikan SPT tahunan saya".
Sumber informan 3.*

Peneliti menyimpulkan bahwa beberapa wajib pajak menaati aturan untuk menyampaikan SPT tahunan mereka, akan tetapi ada juga yang tidak mematuhi peraturan tersebut.

- C. Kewajiban membayar dan menyetor Pajak. Kewajiban membayar dan menyetor pajak adalah setiap wajib pajak yang patuh harus membayar dan menyetor pajaknya tepat waktu dari tanggal 1 Januari-31 Desember dan harus di laporkan ke Kantor Pelayanan Pajak sebelum tgl 31 Maret setiap tahunnya. Berikut ini adalah hasil wawancara peneliti dengan informan yaitu berkaitan dengan apakah bapak sudah membayar/menyelesaikan kewajiban pajaknya?. Berikut jawaban dari informan:

"Kewajiban membayar pajak sebelum tanggal 31 Maret untuk SPT Tahunan sebagai wajib pajak badan sudah menyelesaikan kewajiban pajak sesuai dengan yang di tetapkan". Sumber Informan 1.

"Sebagai wajib pajak terkadang saya terlambat membayar pajak, meskipun begitu saya tetap bayar pajak walaupun kena denda". Sumber Informan 2.

"Saya baru mau memulai membayar pajak, sudah lapor SPT". Sumber Informan 3.

Peneliti menyimpulkan bahwa kewajiban wajib pajak dalam membayar/menyelesaikan pajaknya merupakan penunjang keberhasilan sanksi Pajak yang di terapkan di KPP Pratama Kendari dengan adanya sanksi tersebut wajib pajak badan tidak mempunyai alasan untuk tidak membayar pajak.

- D. Kewajiban menaati pemeriksaan pajak. Pajak adalah salah satu sumber anggaran terbesar yang digunakan untuk membangun seluruh daerah atau wilayah indonesia, untuk itu di perlukan partisipasi warga Negara untuk patuh terhadap pemeriksaan pajak. Berikut ini adalah hasil wawancara peneliti dengan informan yaitu berkaitan dengan apakah Bapak bersedia menaati Pemeriksaan Pajak jika sewaktu-waktu Bapak lupa membayar Pajak?. Berikut jawaban dari informan:

"Saya sangat bersedia menaati pemeriksaan pajak karena saya seorang warga negara yang taat hukum dan memahami akibat bila tidak membayar pajak".

"Saya terkadang tidak membayar pajak, ya terkadang lupa atau uangnya tidak cukup untuk membayar pajak. Tapi saya mengupayakan membayar pajak". Sumber Informan 2.

"Saya baru mau memulai untuk membayar pajak, karena baru tau juga informasinya." Sumber Informan 3.

Peneliti menyimpulkan bahwa keberhasilan dalam proses pemeriksaan pajak didukung oleh beberapa faktor seperti kualitas sumber daya manusia serta sarana dan prasarana. KPP Pratama Kendari terus melakukan optimalisasi agar wajib pajak mau membayar pajaknya dan tepat waktu sesuai dengan ketentuan.

2. Pemeriksaan pajak penghasilan adalah serangkaian kegiatan mencari, mengumpulkan, mengolah data dan atau keterangan lainnya untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan Peraturan Perundang- Undang Perpajakan. Menurut Hutagaol dalam Rahayu (2010) terdapat beberapa penunjang keberhasilan Pemeriksaan Pajak yaitu:

A. Teknologi Informasi. Perkembangan teknologi yang semakin pesat dimanfaatkan oleh wajib pajak untuk mengelola aset yang dimilikinya. Seiring dengan perkembangan tersebut, maka pemeriksa pajak juga harus memanfaatkan perangkat teknologi informasi untuk mengelola data wajib pajak yang biasa disebut dengan istilah *Computer Assisted Audit Technique*. Berikut ini adalah hasil wawancara peneliti dengan Informan yaitu berkaitan dengan apakah teknologi informasi yang maksimal sudah diterapkan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari? Berikut jawaban dari Informan:

"Kantor Pelayanan Pajak Pratama ini telah berusaha secara optimal dengan mengintegrasikan proses penagihan pajak baik dari segi informasi keluhan maupun data dari wajib pajak sehingga persoalan bisa terungkap dengan cepat. Pemanfaatan teknologi informasi ini wajib pajak yang tidak patuh dapat cepat

terdeteksi dan proses deteksinya pun di lakukan dengan transparan". Sumber Informan 4.

"Teknologi informasi sekarang sudah banyak mengalami perkembangan, sehingga tidak luput bahwa Kantor Pelayanan Pajak Pratama harus memanfaatkan hal tersebut. Kami senantiasa mengikuti perkembangan salah satunya kita mengikuti arahan dari Direktorat Jendral Pajak dalam modernisasi teknologi. Walaupun dalam implementasi kami masih terdapat beberapa kendala seperti masih kurangnya pemahaman mengenai pengoperasian yang melibatkan teknologi informasi, tetapi kami mengupayakan teknologi informasi dapat memudahkan proses pelayanan kantor kami". Sumber Informan 5.

Berdasarkan hasil wawancara untuk pertanyaan di atas dapat di simpulkan bahwa teknologi informasi yang di miliki oleh pemeriksa pajak sudah berjalan maksimal sehingga bisa dengan cepat mengetahui berapa jumlah wajib pajak yang tidak patuh. Hal ini selaras dengan implementasi teknologi informasi yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) yang merupakan salah satu perbaikan di dalam modernisasi perpajakan. Direktorat Jendral Pajak (DJP) mengembangkan teknologi informasi yang handal guna menjadi DJP organisasi yang lebih efektif dan efisien, yaitu: (1). *Complaint Center*. Tujuan dari dibentuknya *complaint center* adalah untuk menampung keluhan-keluhan dari wajib pajak; (2). *Call Center*. Fungsi dari *call center* adalah mempermudah wajib pajak dalam melakukan interaksi langsung dimanapun dan kapanpun; (3). Media informasi pajak. wajib pajak dapat mengakses segala sesuatu yang berhubungan dengan pajak secara gratis; (4). *Website*. Era informasi yang berkembang pesat menuntut DJP ikut dalam arus perkembangan tersebut. Salah satu yang dilakukan DJP adalah pembuatan *website*. Untuk *website* kantor pelayanan pajak pratama Kendari dapat diakses melalui link berikut <https://www.online-paiak.com/kantor-paiak/kpp-pratama-kendari>; (5). *E-sytem* perpajakan. *E-system* dibuat oleh DJP dalam rangka mempermudah pelayanan

terhadap wajib pajak berbasis internet. *E-system* dapat dimanfaatkan oleh wajib pajak dalam melakukan transaksi perpajakan melalui beberapa kemudahan yang ditawarkan oleh *e-system*. Beberapa hal yang ada dalam *e-system* yaitu: *e-Regristation* (sebuah sistem pendaftaran wajib pajak secara online dengan sistem aplikasi sebagai bagian dari penggunaan sistem teknologi informasi di DJP yang dihubungkan dengan perangkat komunikasi data berbasis perangkat keras dan perangkat lunak), *e-Filing* (suatu cara penyampaian SPT atau pemberitahuan perpajakan SPT yang dilakukan secara online yang real time melalui jasa aplikasi atau *application Service Provider*), *e-SPT* (data SPT wajib pajak dalam bentuk yang dibuat oleh wajib pajak dengan menggunakan aplikasi *e-SPT* yang disediakan oleh wajib pajak), *Online Payment* (pembayaran secara online sehingga dapat dibayar melalui bank-bank nasional dan beberapa tempat yang telah ditunjuk oleh DJP). Peneliti menyimpulkan berdasarkan hasil wawancara bahwa implementasi teknologi informasi yang dimiliki oleh pemeriksa pajak sudah berjalan maksimal dan selaras dengan perkembangan modernisasi pajak oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) yang mampu mengintegrasikan teknologi informasi dalam proses pemeriksaan pajak sehingga bisa dengan cepat mengetahui berapa jumlah wajib pajak yang tidak patuh.

- B. Jumlah sumber daya manusia. Jumlah pemeriksa pajak seharusnya sejalan dengan jumlah yang diperiksa agar tidak terjadi penumpukan beban kerja. Pemeriksa diharapkan dapat menggunakan teknologi informasi guna menunjang kinerja mereka dalam memeriksa wajib pajak. Berikut ini adalah hasil wawancara peneliti dengan Informan yaitu berkaitan dengan apakah sumber daya manusia sudah seimbang dengan beban kerja pemeriksa di KPP Pratama Kendari? Berikut jawaban dari informan:

"Untuk saat ini beban kerja pemeriksa pajak di KPP Pratama Kendari sudah berjalan cukup efektif karena meningkatnya wajib pajak dari tahun ke tahun kami

berusaha untuk merekrut pegawai yang kompeten dan meningkatkan kinerja bagi para pemeriksa pajak agar bisa mengetahui wajib pajak yang patuh dan tidak patuh". Sumber Informan 4.

"Jumlah Wajib Pajak dari tahun ke tahun mengalami peningkatan, kita selalu berupaya merekrut para pegawai yang memiliki kompetensi, sehingga KPP Pratama Kendari dapat mengoptimalkan para pegawai dalam melakukan pemeriksaan para Wajib Pajak". Sumber Informan 5.

Peneliti menyimpulkan berdasarkan hasil wawancara bahwa kantor pelayanan pajak pratama Kendari sudah memiliki pemeriksa pajak yang kompeten serta mampu menyeimbangkan beban kerja pemeriksa pajak dengan situasi wajib pajak yang bertambah disetiap tahunnya.

- C. Kualitas sumber daya pemeriksa. Kualitas pemeriksa pajak sangat dipengaruhi oleh pengalaman, latar belakang, dan pendidikan sehingga dapat mempengaruhi pelaksanaan pemeriksaan pajak. Solusi agar kesenjangan kualitas pemeriksa pajak teratasi adalah dengan melalui pelatihan dan pengembangan sumber daya pemeriksa secara berkesinambungan serta penerapan *reward and punishment* sehingga meningkatkan kualitas pemeriksa pajak. Berikut ini adalah hasil wawancara peneliti dengan informan yaitu berkaitan dengan upaya apa yg di lakukan KPP Pratama Kendari untuk meningkatkan kualitas sumber daya pemeriksa?. Berikut jawaban dari informan:

"Kualitas Pemeriksa Pajak di KPP Pratama Kendari yang utama didasarkan oleh pendidikan formal serta latar belakang pengalaman, kemudian akan dilatih dan dikembangkan sesuai dengan kebutuhan KPP Pratama Kendari khususnya dalam penerapan teknologi informasi". Sumber Informan 4.

"Para Pemeriksa Pajak sudah memenuhi standar ketetapan yang ditentukan baik dari segi pendidikan formal, pengalaman, yang kemudian akan dilatih sesuai dengan kebutuhan dan penyesuaian yang dilakukan di KPP Pratama Kendari

misalnya dalam proses integrasi teknologi informasi yang baru, maka para pegawai mendapatkan pelatihan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Kami memberikan apresiasi terhadap pegawai yang memiliki kinerja tinggi, dan memberikan teguran sesuai ketentuan jika ada pegawai yang memiliki kinerja rendah".

Sumber Informan 5

Peneliti menyimpulkan berdasarkan hasil wawancara bahwa kantor pelayanan pajak pratama Kendari sudah menerapkan kualitas sumber daya pemeriksa pajak dengan baik. Hal ini didasari oleh standarisasi pemeriksa pajak yang harus memiliki latar belakang pendidikan dan pengalaman yang sesuai kebutuhan KPP Pratama Kendari. Untuk meningkatkan kualitas pemeriksa pajak KPP Pratama Kendari memberlakukan sistem penghargaan (*reward*) dan hukuman (*punishment*) diantaranya adalah sistem mutasi terencana dimana sistem mutasi terencana adalah segala perubahan mengenai seseorang Pegawai Negeri Sipil, seperti pengangkatan, pemindahan, pemberhentian, pemensiunan, sedangkan apresiasi kepada suatu prestasi tertentu yang diberikan kepada perorangan ataupun suatu lembaga yang biasanya diberikan dalam bentuk material atau ucapan.

- D. Sarana prasarana pemeriksaan seperti computer sangat diperlukan. Penerapan *Audit Command Language* (ACL) sangat membantu pemeriksa didalam mengolah data untuk tujuan analisa dan penghitungan pajak. Sarana penunjang lainnya dapat berupa fasilitas seperti *air conditioner* (AC) untuk kenyamanan ruangan, CCTV untuk mencegah terjadinya kecurangan, serta berbagai standar pelayanan prima. Berikut ini adalah hasil wawancara peneliti dengan informan yaitu berkaitan dengan apakah sarana prasarana di KPP Pratama Kendari sudah tercukupi?. Berikut jawaban dari informan:

"Sarana dan Prasarana sebagai penunjang keberhasilan pemeriksa pajak sudah tercukupi dengan adanya computer dan ACL sangat membantu Tim untuk menghitung dan mencatat perhitungan pajak, serta kenyamanan kantor sesuai

dengan standar pelayanan prima". Sumber Informan 4.

"Kami mengupayakan secara optimal untuk meningkatkan pelayanan prima di kantor kami, seperti dari sisi para Wajib Pajak kami memberikan pelayanan mengenai kemudahan informasi, seperti dalam pengurusan NPWP dan pelaporan SPT. Tidak hanya itu, kantor kami menerapkan Audit Command Language (ACL) untuk memudahkan para pegawai dalam melakukan analisa laporan audit. Kantor kami juga berupaya memberikan kenyamanan seperti memasang AC (air conditioner) agar semua merasa nyaman, CCTV agar tidak terdapat kecurangan, serta pelayanan senyum dan ramah kepada para Wajib Pajak". Sumber Informan 5.

Peneliti menyimpulkan berdasarkan hasil wawancara bahwa kantor pelayanan pajak pratama Kendari sudah menerapkan sarana dan prasarana sesuai standar dan sangat membantu untuk mengoptimalkan pelayanan. Salah satu contohnya ialah implementasi *Audit Command Language*, sebuah *software* yang dirancang secara khusus untuk menganalisa data dan menghasilkan laporan audit baik untuk pengguna biasa (*common/nontechnical users*) maupun pengguna ahli (*expert users*).

3. Tax Morale

A. **Trust in the government** (Torgler, 2007). Untuk meningkatkan **self-assessment**, para Wajib pajak harus memiliki kepercayaan terhadap pemerintah, untuk itu Pemerintah/Negara wajib memberikan pengarahan kepada wajib pajak agar melaporkan semua penghasilan yang diperoleh wajib pajak untuk memudahkan para aparat pajak dalam menerbitkan NPWP, sehingga tidak menimbulkan stigma di masyarakat bahwa pembuatan NPWP sulit. Pemerintah juga diharapkan dapat secara transparan dalam penggunaan pajak tersebut, agar para wajib pajak merasa percaya dan secara langsung akan meningkatkan **self assessment**. Hal ini juga didukung oleh penelitian Igam dkk, 2018; Horodnic, 2018).

B. *Trust in court and legal system* (Torgler, 2007). Upaya untuk meningkatkan **self assessment** melalui peningkatan kepercayaan dalam sistem seperti mengembangkan keadilan yakni dengan mengembangkan sikap terbuka dan berperilaku secara seimbang, tanpa membeda-bedakan sesuatu. Mengembangkan keadilan merupakan upaya menciptakan kepercayaan yang mendalam kepada pemerintah/otoritas pajak. Persepsi masyarakat mengenai keadilan sistem perpajakan yang berlaku suatu negara sangat mempengaruhi pelaksanaan perpajakan yang baik di negara tersebut. Persepsi masyarakat ini akan mempengaruhi perilaku kepatuhan pajak dan perilaku penghindaran pajak (*tax evasion*). Masyarakat akan cenderung tidak patuh dan menghindari kewajiban pajak jika merasa sistem pajak yang berlaku tidak adil. Perlakuan jujur aparat berwenang akan direspon masyarakat secara positif, sistem pajak dan pelayanan administrasi pajak yang baik membuat masyarakat puas dan menjadi faktor pendorong wajib pajak meningkatkan kepatuhannya. Pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Itulah sebabnya, penting bagi wajib pajak memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan. Untuk dapat memberikan gambaran mengenai hal-hal apa saja yang perlu dihindari agar tidak dikenai sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan terbagi atas dua bagian yaitu:

- 1) Sanksi Administrasi. Landasan hukum mengenai sanksi administrasi diatur dalam masing-masing pasal UU KUP, diatur dengan tegas mengenai hak dan kewajiban wajib pajak dan hak dan kewajiban fiskus, dalam rangka penegakan hukum pajak (*tax law enforcement*) Sanksi administrasi dapat dijatuhkan apabila wajib pajak melakukan pelanggaran, terutama atas kewajiban yang ditentukan dalam UU KUP dapat berupa sanksi administrasi bunga, denda, kenaikan
- 2) Sanksi Pidana. Menurut ketentuan dalam undang-undang perpajakan, ada 3 macam sanksi pidana, yaitu; (a). Denda pidana. Sanksi berupa denda pidana

dikenakan kepada wajib pajak dan diancamkan juga kepada pejabat pajak atau pihak ketiga yang melanggar norma; (b). Pidana kurungan hanya diancamkan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran. Dapat ditujukan kepada wajib pajak, dan pihak ketiga; (c). Pidana penjara Pidana penjara seperti halnya pidana kurungan, merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara diancamkan terhadap kejahatan. Ancaman pidana penjara tidak ada yang ditujukan kepada pihak ketiga, adanya kepada pejabat dan kepada wajib pajak. Hal ini juga didukung oleh penelitian Igam dkk, 2018; Horodnic, 2018).

C. *Trust in the tax officials* (Torgler, 2007). Dalam upaya meningkatkan *self assessment*, kepercayaan terhadap Kantor Pelayanan Pajak wajib tingkatkan dengan kegiatan penyuluhan kepada masyarakat (wajib pajak), dengan seringnya diberikan penyuluhan diharapkan menambah pengetahuan wajib pajak tentang pajak serta prosedur pemungutan dan pembayaran yang benar. Misalnya pada saat penerimaan SPT tahunan petugas memberikan penyuluhan kepada masyarakat (Wajib Pajak) mengenai pentingnya membayar pajak. Penyuluhan juga dapat dilakukan pada instansi/perusahaan terkait. Penyuluhan atau sosialisasi diperlukan untuk memberikan pemahaman dan pengetahuan yang lebih dalam dalam bidang perpajakan. Penyuluhan atau sosialisasi ini dilakukan sesuai dengan kebutuhan dan anggaran yang ada. Adanya penyuluhan dan sosialisasi dapat memberikan pengetahuan dan pemahaman kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Beberapa hal yang diterapkan dalam proses penyuluhan dan sosialisasi terhadap wajib pajak, yaitu; (1). Pelayanan Petugas Pajak. Petugas pajak harus sabar dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak di Daerah akan mempengaruhi dalam memberikan kepuasan; (2). Fasilitas kantor yang memadai. Fasilitas kantor yang memadai dapat membantu petugas pajak dalam menjalankan kewajibannya; (3). Pemasangan Spanduk atau Banner Slogan Perpajakan. Slogan perpajakan dapat membantu masyarakat sebagai wajib pajak

agar ingat dan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Hal ini juga didukung oleh penelitian Igam dkk, 2018; Horodnic, 2018)

KESIMPULAN

Kepatuhan Wajib Pajak pada tahun 2019-2020 tidak mengalami perubahan dengan tingkat kepatuhan 62% sedangkan pada Tahun 2020 mengalami penurunan 2 % dikarenakan jumlah wajib pajak pada periode tersebut mengalami kenaikan, namun tidak diikuti oleh kenaikan jumlah pelapor SPT. Hal tersebut menjadi sebuah tantangan dalam pengembangan potensi sebuah peran organisasi dalam memberikan dampak atas keberhasilan wajib pajak agar memahami dan mematuhi **self assessment system**, dalam hal ini kantor pelayanan pajak kota Kendari menerapkan suatu strategi guna meningkatkan **self assessment system**. **Self assessment system** bertujuan agar wajib pajak mampu menilai, memiliki kesadaran, dan bersikap jujur dalam melaporkan pendapatan mereka.

Implementasi pemeriksaan pajak pada kantor pelayanan pajak pratama kota Kendari sudah cukup optimal, hal ini dapat dilihat dengan kemampuan KPP Pratama Kendari dalam mengintegrasikan teknologi informasi dalam proses pemeriksaan pajak. Hal tersebut sesuai dengan program yang diterapkan pada direktorat jendral pajak (DJP). Implementasi kebutuhan sumber daya manusia pada KPP pratama Kendari sudah direncanakan dengan baik, hal ini berdasarkan kesesuaian beban kerja pemeriksa pajak dengan jumlah wajib pajak. Kualitas sumber daya manusia pada KPP Pratama Kendari dilandaskan pada latar belakang dan pendidikan sehingga menghasilkan SDM yang memiliki kompetensi. Dukungan sarana dan prasarana di KPP Pratama Kendari sangat bagus, hal ini disimpulkan karena KPP Pratama Kendari mengaplikasikan **software Audit Command Language** yang dirancang secara khusus untuk menganalisa data dan menghasilkan laporan audit baik untuk pengguna biasa (**common/nontechnical users**) maupun pengguna ahli (**expert users**) serta fasilitas penunjang agar KPP Pratama Kendari dapat memberikan pelayanan prima terhadap para wajib pajak.

Setiap wajib pajak harus memiliki kewajiban kepatuhan antara lain; (1). Kewajiban

mendaftarkan diri; (2). Kewajiban menyampaikan SPT; (3). Kewajiban membayar dan menyetor pajak; (4). Kewajiban menaati pemeriksaan pajak.

Dari informasi yang dihimpun dari seksi Pemeriksaan KPP Pratama Kendari masih banyak wajib pajak yang tidak melapor dan membayar pajak, hal ini akan sangat merugikan negara mengingat pajak

merupakan sumber pendapatan negara guna menunjang pembelanjaan pemerintah. KPP Pratama Kendari diharuskan mempunyai strategi untuk meningkatkan **self assessment** para wajib pajak agar mereka mau melaporkan dan membayar pajak. Strategi yang harus implementasikan pada KPP Pratama Kendari ialah tax morale (Torgler, 2007) adalah sebagai berikut; (1). **Trust in Government**, yaitu memberikan pengarahan kepada wajib pajak agar melaporkan semua penghasilan yang diperoleh agar memudahkan para aparat pajak dalam menerbitkan NPWP; (2). **Trust in Court and Legal System** Mengembangkan keadilan yakni dengan mengembangkan sikap terbuka dan berperilaku secara seimbang, tanpa membeda-bedakan sesuatu; (3). **Trust in Public Officials**, dengan Meningkatkan penyuluhan kepada masyarakat (wajib pajak), dengan seringnya diberikan penyuluhan diharapkan menambah pengetahuan wajib pajak tentang pajak serta prosedur pemungutan serta pembayaran yang benar (Igam dkk, 2018; Horodnic, 2018).

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka saran yang dapat peneliti berikan dalam rangka meningkatkan efektivitas Pemeriksaan Pajak untuk meningkatkan Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

1. Mengadakan sosialisasi secara berkesinambungan pengetahuan pajak di KPP Pratama Kendari dan bekerjasama dengan instansi-instansi yang mendaftarkan NPWP baru, sehingga wajib ajak lebih memahami tentang pajak dan menjalankan kewajibannya membayar pajak.
2. Melakukan penambahan SDM, Sarana, dan Prasarana di KPP Pratama Kendari untuk

mempelancar pelaksanaan pemeriksaan pajak.

3. Pengadaan monitoring rutin oleh Direktorat Jendral Pajak di KPP Pratama Kendari khususnya dalam pelaksanaan pemeriksaan pajak sehingga pelaksanaan pemeriksaan pajak dapat terpantau dan menjadi lebih efektif.
4. Kantor pajak memberikan penghargaan atau **reward** bagi wajib pajak yang patuh atau rajin dalam melakukan pelaporan dan pembayaran pajak, sehingga wajib pajak termotivasi untuk membayar pajaknya.

DAFTAR PUSTAKA

- Andreoni, J., Erard, B. & Feinstein, J. (1998). Tax compliance. *Journal of Economic Literature*, 36, 818-860
- Armstrong, C.S., Blouin, J.L., Jagolinzer, A.D. and Larcker, D.F. (2015), "Corporate governance, incentives, and tax avoidance", *Journal of Accounting and Economics*, Vol. 60 No. 1, pp. 117.
- B. Bawono Kristiaji, dkk. "*Memahami Ke(tidak)patuhan Pajak.*" InsideTax Magazine. 14th edition (March 2013).
- Erly Suandy. 2011. *Perencanaan Pajak, Edisi 5*. Jakarta: Salemba Empat.
- Gaaya, S., Lakhal, N. and Lakhal, F. (2017), "Does family ownership reduce corporate tax avoidance? The moderating effect of audit quality", *Managerial Auditing Journal*, Vol. 32 No. 7, pp. 731-744.
- Hanlon, M. & Heitzman, S. (2010). A review of tax research. *Journal of Accounting and Economics*, 50, 127-178.
- Hubbard, G., Rice, J., & Galvin, P. (2014). *Strategic management*. Pearson Australia.
- Hundal, S. (2011, March, 29). Why tax avoidance is among the biggest issues of our generation. Liberal Conspiracy. Retrieved from <http://www.liberalconspiracy.org>
- Horodnic, A. Ioana, (2018), Tax morale and institutional theory: a systematic review, *International Journal of Sociology and Social Policy*, Vol. 38 No. 9/10, pp. 868-886.
- Igam, M., Mustakim, Purwati, E. Ninik, (2018), Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayan Pajak Pratama (KKP) Kendari, *Jurnal BUSINESS UHO: Jurnal Administras Bisnis*, Vol. 3 No. 2. pp. 241-250.
- Lanis, R. & Richardson, G. (2011). The effect of board of director composition on corporate tax aggressiveness. *Journal of Accounting and Public Policy*, 30(1), 50-70.
- Lee, B.B., Dobiyanski, A. and Minton, S. (2015), "Theories and empirical proxies for corporate tax avoidance", *Journal of Applied Business and Economics*, Vol. 17 No. 3, pp. 21-34.
- Lee, R.J. and Kao, H.S. (2018), "The impacts of IFRSs and auditor on tax avoidance", *Advances in Management and Applied Economics*, Vol. 8 No. 6, pp. 17-53.
- Luttmer, E.F.P. and Singhal, M. (2014), "Tax morale", *Journal of Economic Perspectives*, Vol. 28 No. 4, pp. 149-168.
- Minnick, K. & Noga, T. (2010). Do corporate governance characteristics influence tax

- management?, *Journal of Corporate Finance*, 16(5), 703-718.
- Nurmantu, S. 2005. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Granit.
- Rahayu, S. Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rochmat Soemitro. 1990. *Azas dan Dasar Perpajakan*. Bandung: Eresco.
- Rezaei, F. and Ghanaeenejad, M. (2014), "A review on transparency in financial reporting and its effects on tax avoidance and firm value", *Journal of Commerce and Accounting Research*, Vol. 3 No. 2, pp. 8-21.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis Pendekatan Pengembangan- Keahlian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Torgler, B. (2007), *Tax Compliance and Morale: A Theoretical and Empirical Analysis*, Edward Elgar, Cheltenham.
- Uadiale, O. M., Fagbemi, T. O. & Ogunleye, J. O. (2010). An empirical study of the relationship between culture and personal income tax evasion in Nigeria. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, 20, 116-126.
- Undang- Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- Wahyuni, A. (2011). Tax Evasion: Dampak dari Self Assessment System. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika*, 1(1).
- Waluyo. 2013. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat