

**PERAN DIREKTORAT JENDERAL PAJAK ACEH DALAM  
MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
UNTUK MEMBAYAR PAJAK  
(Suatu Penelitian di Kota Banda Aceh)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Hukum**



**OLEH :**

**NAMA : MAISARAH**  
**NPM : 1901110005**  
**PROGRAM STUDI : ILMU HUKUM**  
**BAGIAN : HUKUM TATA NEGARA**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH  
BANDA ACEH  
2023**

Telah disetujui

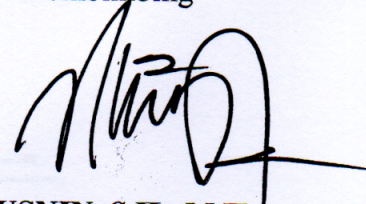
**Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian Skripsi  
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh**

Judul Skripsi

**PERAN DIREKTORAT JENDERAL PAJAK ACEH DALAM MENINGKATKAN  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK UNTUK MEMBAYAR PAJAK**

**(Suatu Penelitian Di Banda Aceh)**

Banda Aceh, 16 Juni 2023  
Pembimbing

  
**RUSNIN, S.H., M.H**

**PERAN DIREKTORAT JENDERAL PAJAK ACEH DALAM MENINGKATKAN  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK UNTUK MEMBAYAR PAJAK  
(Suatu Penelitian Di Kota Banda Aceh)**

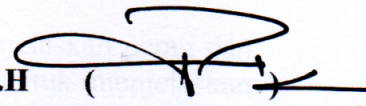
Oleh:

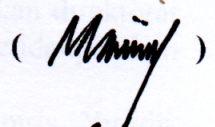
Nama Mahasiswa : Maisarah  
No. Mahasiswa : 1901110005  
Program Studi : Ilmu Hukum

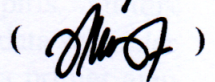
Telah dipertahankan di depan sidang penguji,  
Pada tanggal, 05 Agustus 2023  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

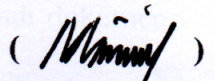
**DEWAN PENGUJI**

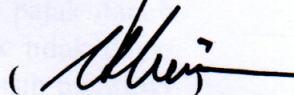
1. Ketua : Prof. Dr. H. Rizanizarli, S.H., M.H
2. Sekretaris : Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes
3. Pembimbing / Penguji I : Rusnin, S.H., M.H
4. Penguji II : Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes
5. Penguji III : H. M. Heikal Daudy, S.H., M.H

()

()

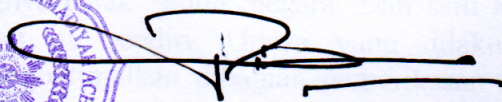
()

()

()

Banda Aceh, 12 Agustus 2023  
Universitas Muhammadiyah Aceh  
Dekan Fakultas Hukum,



  
**Prof. Dr. H. Rizanizarli, S.H., M.H**

## ABSTRAK

**MAISARAH  
2023**

**PERAN DIREKTORAT JENDERAL PAJAK ACEH  
DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK UNTUK MEMBAYAR PAJAK  
(Suatu Penelitian di Kota Banda Aceh)**

**Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh**  
(iv,53) pp.,bibl.,app.

**Rusnin, S.H., M.H**

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah salah satu direktorat jenderal di bawah Kementerian Keuangan Indonesia yang memiliki tugas merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standar disasi teknis dibidang perpajakan. Pasal 2 ayat (1) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 bahwa, setiap Wajib Pajak (WP) 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 WP dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak.

Tujuan penulisan skripsi ini, Pertama, untuk menjelaskan peran dan tanggung jawab pengawasan pajak di Aceh. Kedua, untuk menjelaskan faktor apakah yang menyebabkan terjadinya ketidakpatuhan pemungutan pajak di Aceh. Ketiga, untuk menjelaskan upaya yang dilakukan direktorat jendral pajak Aceh untuk mengatasi hambatan terjadinya ketidakpatuhan pemungutan pajak di Aceh.

Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris. Yuridis empiris merupakan cara penelitian hukum yang menggunakan data sekunder sebagai data awalnya, yang kemudian dilanjutkan dengan data primer atau data lapangan. Sebagai alat pengumpul datanya terdiri dari studi dokumen, pengamatan, dan wawancara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dalam masyarakat masih sangat rendah. Dikarenakan manfaat pajak tidak dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat dan wajib pajak masih memiliki persepsi bahwa pajak yang dibayarkan pasti diselewengkan atau menyalahi aturan. Untuk menopang Anggaran Pendapatan Dan Belanja Negara (APBN), tanggung jawab untuk menargetkan dan mengawal penerimaan supaya tercapai penerimaannya. Faktor ketidakpatuhan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dari wajib pajak itu sendiri, ketidaktahuan wajib pajak betapa pentingnya pajak untuk negara. Dan satu kurangnya pengawasan dari perpajakan itu sendiri. Upaya yang dilakukan pajak ini untuk menopang, mengoptimalkan dibagian pemeriksaan ketika wajib pajak ini sudah diawasi, namun masih mengabaikan kewajibannya.

Disarankan dengan adanya kepatuhan wajib pajak masyarakat lebih patuh akan membayar pajak. Selain itu sosialisasi kepada wajib pajak secara rutin dengan masyarakat agar dapat mindset wajib pajak yang awalnya wajib pajak tidak sadar dengan pajak menjadi sangat sadar dan peduli.

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>BAB I           PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Permasalahan .....	1
B. Ruang Lingkup dan Tujuan Penulisan .....	7
C. Metode Penelitian.....	8
D. Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II           TINJAUAN UMUM TENTANG PENGEMBANGAN KAPASITAS APARATUR SIPIL NEGARA DAN PEMERINTAHAN YANG BAIK</b>	
A. Pengertian, Tugas Dan Fungsi Aparatur Sipil Negara .....	13
B. Hak dan Kewajiban Aparatur Sipil Negara .....	18
C. Asas umum pemerintahan yang baik.....	22
<b>BAB III           PELAKSANAAN PENGEMBANGAN KAPASITAS APARATUR SIPIL NEGARA OLEH BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KOTA SABANG</b>	
A. Pengembangan Kapasitas ASN oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Sabang .....	29
B. Hambatan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Melakukan Pengembangan Kapasitas Terhadap ASN .....	33
C. Upaya Pengembangan Kapasitas Aparatur Sipil Negara untuk Mewujudkan Pemerintahan yang Baik di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Sabang.....	38
<b>BAB IV           PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	48
B. Saran .....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	51



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Permasalahan**

Sumber penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional salah satunya adalah pajak. Penerimaan pajak secara tidak langsung bertujuan untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Menurut Adriani pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan. Peranan penerimaan pajak dari tahun ke tahun mengalami peningkatan terhadap keseluruhan pendapatan negara.

Negara mempunyai kewajiban untuk memenuhi kepentingan rakyatnya dengan melaksanakan pembangunan. Untuk melaksanakan pembangunan negara membutuhkan dana yang tidak sedikit, dimana kebutuhan dana pembangunan tersebut setiap tahun semakin meningkat sering dengan peningkatan jumlah dan kebutuhan masyarakat.<sup>1</sup>

Berdasarkan Pasal 23A, UUD 1945 tertulis "Pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dengan Undang-

---

<sup>1</sup> Andriani, *Teori Perpajakan*, salemba empat, Jakarta, 2014, hlm.67.

Undang". Kesadaran rakyat Indonesia dalam membayar pajak perlu ditingkatkan untuk memaksimalkan pendapatan negara. Direktorat Jenderal Pajak (Dirjen Pajak atau DJP) adalah salah satu direktorat jenderal di bawah Kementerian Keuangan Indonesia yang memiliki tugas merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standar disasi teknis dibidang perpajakan. Ketiganya sama sama mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, penyuluhan, pengawasan, dan penegakan hukum Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan.<sup>2</sup>

Meningkatkan citra *Good Governance* yang dapat menimbulkan adanya rasa saling percaya antara pemerintah dan masyarakat wajib pajak, sehingga kegiatan pembayaran pajak akan menjadi sebuah kebutuhan dan kerelaan, bukan suatu kewajiban. Dengan demikian tercipta pola hubungan antara negara dan masyarakat dalam memenuhi hak dan kewajiban yang dilandasi dengan rasa saling percaya. Memasukkan mata pelajaran perpajakan dalam kurikulum pendidikan, dari mulai pendidikan dasar, menengah, dan tinggi, sehingga lebih dini mengetahui tentang pajak. Disamping itu generasi muda berpotensi sangat besar untuk dibentuk agar dimasa depan mereka dapat menjadi generasi penerus yang taat dan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka

---

<sup>2</sup> Mardiasmo, *Perpajakan*, Andika Sundoro Aji, Yogyakarta, 2019. hlm 240

kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya yaitu membayar pajak akan meningkat dan penerimaan pajak akan tercapai.<sup>3</sup>

Kanwil Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Aceh mencatat, sampai dengan bulan September 2021, realisasi perpajakan di Aceh adalah sebesar Rp2,604 triliun atau 53,66% dari target penerimaannya. Hal itu disampaikan Kepala Bagian Umum Kanwil DJP Aceh, dalam Konferensi Pers Kinerja Ekonomi Triwulan III Perwakilan Kementerian Keuangan RI Provinsi Aceh. Pada Triwulan III Tahun 2021, Pendapatan Negara yang pertama yaitu Penerimaan Perpajakan dengan target nasional Penerimaan Pajak untuk Tahun 2021 adalah sebesar Rp1.229,58 Triliun. Sementara untuk Aceh ditargetkan sebesar Rp4,852 Triliun. Kanwil DJP Aceh mencatat sampai dengan bulan September 2021, realisasi perpajakan terkumpul sebesar Rp2,604 triliun atau 53,66% dari target penerimaannya.<sup>4</sup>

Penerimaan Pajak Kantor Wilayah (Kanwil) DJP Aceh pada tahun 2021 mencapai Rp4,469 Triliun atau 95,80 % dari target penerimaan dengan pertumbuhan netto sebesar 11,29%. Pencapaian ini membuat penerimaan pajak Aceh menduduki peringkat 23 dari 34 Kanwil DJP se-Indonesia. Capaian penerimaan Kanwil DJP Aceh tahun 2021 ini merupakan capaian tertinggi sejak tujuh tahun terakhir. Dalam rangka mengamankan penerimaan negara tahun 2022 yang diantaranya dengan mekanisme APBN, akan dialokasikan menjadi Transfer ke Daerah dan Dana Desa (TKDD) untuk Aceh, Kanwil DJP Aceh melakukan upaya untuk mendorong kepatuhan

---

<sup>3</sup> Pohan, Chairil Anwar, *Pembahasan Komprehensif Perpajakan Indonesia*, Mitra Wacana Media, Jakarta, 2014.

<sup>4</sup> Sri Putri Tita Mutia, *Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*, 2008. Hlm. 33

kewajiban perpajakan atas Wajib Pajak sektor dominan penyumbang penerimaan pajak. Terkait dengan upaya ini, pada tahun 2022 Kanwil DJP Aceh menerapkan tiga indikator kesehatan keuangan pemerintah Provinsi dan Kabupaten/kota di Aceh. Saat ini, Aceh berada pada peringkat 29 dari 33 provinsi yang ada di Indonesia dengan Indeks Kemandirian Fiskal (IKF) senilai 0,1780. Untuk itu, penerimaan pajak menjadi salah satu faktor pemerintah untuk meningkatkan kemandirian daerah. Menjadi tugas kita bersama, bersinergi dan berkolaborasi untuk meningkatkan kemandirian Aceh dalam pembangunan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Meningkatnya kemandirian Aceh juga akan menjadi salah satu indikator meningkatnya kesejahteraan dan kemakmuran Aceh.<sup>5</sup>

Direktorat Jenderal Pajak bersama Kemendikbud dan Kemenristekdikti berkoordinasi untuk meningkatkan kesadaran pajak melalui program inklusi perpajakan. Program inklusi perpajakan ini dilakukan dengan mengintegrasikan materi kesadaran pajak melalui institusi pendidikan tinggi. Upaya yang dilakukan yakni dengan memasukkan materi kesadaran pajak melalui mata kuliah wajib umum di perguruan tinggi.

Tujuan utama dari program inklusi perpajakan adalah meningkatkan pemahaman pentingnya pajak sebagai komponen utama pembangunan negara. Urgensi tentang pajak bukan hanya semata-mata kewajiban sebagai warga negara, melainkan upaya kita sebagai warga negara untuk menekan kesenjangan sosial dan meningkatkan kesejahterann melalui pajak itu sendiri.

---

<sup>5</sup> Nurullita Rahayu, *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak dan Tax amnesty terhadap Kepatuhan WajibPajak ,Akuntansi*, 2017. hlm. 87

Sebagai agen perubahan, mahasiswa diharapkan bisa menjadi contoh bagi lingkungan sekitarnya dalam penerapan budaya sadar pajak. Selain melalui institusi pendidikan tinggi, budaya sadar pajak juga disebarakan melalui media informasi digital, dan program penelitian dan pengembangan meliputi jurnal dan publikasi ilmiah. Inklusi perpajakan merupakan sebuah program berkelanjutan yang dimulai dengan tahap edukasi pada saat ini, hingga meningkatnya kesadaran pajak pada generasi emas Indonesia tahun 2045.

UU No 7 Tahun 2021 Tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan bahwa untuk mewujudkan masyarakat Indonesia yang adil, makmur, dan sejahtera berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menjunjung tinggi hak dan kewajiban warga negara dan penduduk Indonesia, perlu menempatkan perpajakan sebagai salah satu perwujudan kewajiban kenegaraan dalam upaya peningkatan kesejahteraan, keadilan, dan pembangunan sosial.

Untuk meningkatkan pertumbuhan perekonomian yang berkelanjutan dan mendukung percepatan pemulihan perekonomian, diperlukan strategi konsolidasi fiskal yang berfokus pada perbaikan delisit anggaran dan peningkatan rasio pajak, yang antara lain dilakukan melalui penerapan kebijakan peningkatan kinerja penerimaan pajak, reformasi administrasi perpajakan, peningkatan basis perpajakan, penciptaan sistem perpajakan yang mengedepankan prinsip keadilan dan kepastian hukum, serta peningkatan kepatuhan sukarela Wajib Pajak..<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> *Op, Cit*, Mardiasmo., hlm. 243

Undang-Undang ini dibentuk dengan tujuan untuk :

- a. Negara guna membiayai pembangunan nasional secara mandiri menuju meningkatkan pertumbuhan perekonomian yang berkelanjutan dan mendukung percepatan pemulihan perekonomian
- b. Mengoptimalkan penerimaan masyarakat indonesia yang adil, makmur, dan sejahtera
- c. Mewujudkan sistem perpajakan yang lebih berkeadilan dan berkepastian hukum
- d. Melaksanakan reformasi administrasi, kebijakan perpajakan yang konsolidatif, dan perluasan basis perpajakan dan
- e. Meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak.

Mengingat pentingnya pajak bagi kelangsungan pembangunan adalah wajar bila pemerintah berupaya menggali berbagai potensi pajak sekaligus meningkatkan kepatuhan pajak (*tax compliance*) dari masyarakat sebagai dasar yang kuat untuk memperlancar reformasi perpajakan. Upaya maksimal dari pemerintah untuk menggali lebih jauh penerimaan pajak baik dari aspek kebijakan maupun aspek sistem dan administrasi perpajakan sehingga tidak ada lagi potensi pajak yang luput dari pengenaannya. Peran serta aparatur perpajakan dan wajib pajak sangat diperlukan. Salah satu yang dapat dilakukan oleh aparatur perpajakan dalam hal pengawasan dan pengendalian pajak.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Amelia Cahyadi, *Hukum Pajak*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 2008. hlm 186.

Dari latar belakang permasalahan dan kajian penelitian-penelitian terdahulu, maka dilakukanlah penelitian dengan judul **“Peran Direktorat Jenderal Pajak Aceh Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Untuk Membayar Pajak (Suatu Penelitian di Kota Banda Aceh)”**.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan pokok, maka rumusan masalah yang diajukan adalah:

1. Bagaimana peran dan tanggung jawab pengawasan pajak di Aceh ?
2. Faktor apakah yang menyebabkan terjadinya ketidakpatuhan pemungutan pajak di Aceh ?
3. Upaya yang dilakukan direktorat jendral pajak Aceh untuk mengatasi hambatan terjadinya ketidakpatuhan pemungutan pajak di Aceh ?

## **B. Ruang Lingkup Dan Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan peran dan tanggung jawab pengawasan pajak di Aceh.
2. Untuk menjelaskan faktor apakah yang menyebabkan terjadinya ketidakpatuhan pemungutan pajak di Aceh.
3. Untuk menjelaskan upaya yang dilakukan direktorat jendral pajak Aceh untuk mengatasi hambatan terjadinya ketidakpatuhan pemungutan pajak di Aceh.

## C. Metode Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian maka metode pendekatan yang digunakan adalah yuridis empiris. Yuridis empiris merupakan cara penelitian hukum yang menggunakan data sekunder sebagai data awalnya, yang kemudian dilanjutkan dengan data primer atau data lapangan. Meneliti efektivitas suatu Undang-Undang dan penelitian yang ingin mencari hubungan (*korelasi*) antara berbagai gejala atau variabel. Sebagai alat pengumpul datanya terdiri dari studi dokumen, pengamatan (*obsevasi*), dan wawancara (*interview*)

### 1. Definisi Operasional Variabel Penelitian

- a. Peranan adalah aspek dinamis kedudukan. Ketika seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka orang tersebut telah menjalankan suatu peranan.
- b. Direktorat jenderal adalah unsur pelaksana pada Kementerian atau Lembaga Negara yang mempunyai tugas merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidangnya. Direktorat Jenderal berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri atau Pimpinan Lembaga Negara.
- c. 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.

## 2. Lokasi dan Populasi

### a. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Wilayah Pajak Pratama Aceh

### b. Populasi

Adapun populasi penelitian ini adalah pihak yang terkait meliputi, Pegawai Kantor Direktorat Jendral Pajak Aceh.

## 3. Cara Pengambilan Sampel Penelitian

Untuk memperoleh data yang lengkap dan akurat, penelitian dilakukan secara proposional yaitu seluruh populasi yang diambil diperkirakan dapat memberi data dan informasi yang jelas tentang masalah yang diteliti secara *purposive sampling*. Purposive sampling yaitu memilih beberapa responden beserta informan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti yang diperkirakan mewakili keseluruhan populasi.

Keseluruhan sampel yang akan diambil terdiri dari:

### **Responden:**

1. Ibu Gita Anggriani selaku staff Kepatuhan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banda Aceh.

## 4. Cara Pengambilan Data

Dalam rangka pengumpulan data primer maupun data sekunder, maka penulis menggunakan dua jenis pengumpulan data sebagai berikut:

- 1) Penelitian Kepustakaan

Penelitian ini dilakukan dengan cara menelaah bahan-bahan pustaka yang relevan dengan penelitian berupa literatur-literatur, jurnal-jurnal, peraturan perundang-undangan, surat kabar, jurnal ilmiah yang terkait dengan penelitian ini.

## 2) Penelitian Lapangan

Untuk mengumpulkan data penelitian lapangan maka menggunakan cara wawancara, yaitu pengumpulan data dalam bentuk tanya jawab yang dilakukan secara langsung kepada responden dalam hal ini adalah :

## 5. Pengolahan dan Analisis Data

Adapun cara menganalisa data dilakukan dengan cara pendekatan kualitatif yaitu antara data lapangan dengan data teoritis dikumpulkan terlebih dahulu dan dianalisa lalu diolah secara sistematis sehingga dapat menghasilkan suatu penelitian yang baik.

## D. Sistematika Pembahasan

Untuk lebih jelas dan terarahnya penulisan skripsi ini, maka akan dibahas dalam bentuk sistematika, yaitu sebagai berikut:

Bab I berisikan pendahuluan yang mengemukakan tentang latar belakang permasalahan, ruang lingkup dan tujuan penelitian, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II merupakan bab pembahasan Tinjauan Umum Tentang Perpajakan, dasar hukum terbentuknya pajak dan dampak langsung dari pungutan pajak.

Bab III Hasil Penelitian mengenai Peran dan Tanggung Jawab Pengawasan Pajak Aceh, Faktor Yang Menyebabkan Terjadinya Ketidakpatuhan Pemungutan Di Aceh, Upaya Yang Dilakukan Direktorat Jenderal Pajak Aceh Untuk Mengatasi Hambatan Terjadinya Ketidakpatuhan Pemungutan Pajak Di Aceh.

Bab IV merupakan bab penutup dari penulisan skripsi ini, yang berisi kesimpulan mengenai bab-bab yang telah dibahas sebelumnya dan pemberian saran yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM TENTANG PERPAJAKAN**

#### **A. Pengertian, Tugas Dan Fungsi Pajak**

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.

Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta Wajib Pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Sesuai falsafah undang-undang perpajakan, membayar pajak bukan hanya merupakan kewajiban, tetapi merupakan hak dari setiap warga Negara untuk ikut berpartisipasi dalam bentuk peran serta terhadap pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Tanggung jawab atas kewajiban pembayaran pajak.

Sebagai pencerminan kewajiban kenegaraan di bidang perpajakan berada pada anggota masyarakat sendiri untuk memenuhi kewajiban tersebut. Hal tersebut sesuai dengan sistem *self assessment* yang dianut dalam Sistem Perpajakan Indonesia. Pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak, sesuai dengan fungsinya berkewajiban melakukan pembinaan/penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan.

Dalam melaksanakan fungsinya tersebut, Direktorat Jenderal Pajak berusaha sebaik mungkin memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai visi dan misi Direktorat Jenderal Pajak.<sup>8</sup>

## 1. Pengertian Perpajakan

Pajak adalah suatu pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah, bukan akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan, berdasarkan ketentuan yang ditetapkan lebih dahulu, tanpa mendapat imbalan yang langsung dan proporsional, agar pemerintah dapat melaksanakan tugas-tugasnya untuk menjalankan pemerintahan.<sup>9</sup>

Berdasarkan pasal 1 angka 1 Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), 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.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan jika pajak merupakan kontribusi yang harus dilaksanakan wajib pajak. Namun, siapakah wajib pajak itu? Pasal 1 angka 2 UU KUP menjelaskan bahwa wajib

---

<sup>8</sup> Aristanti Widyaningsih, *Hukum Pajak Dan Perpajakan*, Mind Map, Bandung, 2015. hlm. 82

<sup>9</sup> Adrian Sutedi, S.H.,M.H, *Hukum Pajak*, Sinar Grafika, Jakarta, Juni 2019. hlm 31-34.

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. Pengertian pajak di atas juga menekankan bahwa kontribusi wajib tersebut bersifat memaksa bagi seluruh warga negara. Namun, perlu diingat juga bahwa tidak semua warga negara diharuskan untuk membayar pajak.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah salah satu unit eselon I di bawah Kementerian Keuangan yang memiliki peranan penting dalam pengelolaan perpajakan di Indonesia. Berikut adalah beberapa peranan yang dimiliki oleh Dirjen Pajak:

1. Menyusun kebijakan perpajakan Dirjen Pajak bertanggung jawab untuk menyusun kebijakan perpajakan nasional yang bertujuan untuk meningkatkan penerimaan pajak secara efektif dan efisien, serta mendorong partisipasi wajib pajak dalam membayar pajak.
2. Mengembangkan sistem perpajakan Dirjen Pajak bertanggung jawab untuk mengembangkan sistem perpajakan yang modern dan efektif untuk memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak dan memantau pelaksanaan perpajakan secara online.
3. Melakukan pengawasan dan pemeriksaan Dirjen Pajak bertanggung jawab untuk melakukan pengawasan dan pemeriksaan terhadap wajib pajak untuk

memastikan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

4. Meningkatkan kesadaran perpajakan Dirjen Pajak juga bertanggung jawab untuk meningkatkan kesadaran perpajakan di masyarakat melalui berbagai sosialisasi dan kampanye. Hal ini dilakukan agar masyarakat dapat memahami betapa pentingnya membayar pajak dalam membangun negara yang lebih baik.
5. Menjalinkan kerja sama dengan lembaga terkait Dirjen Pajak bekerja sama dengan lembaga terkait lainnya seperti Polri, KPK, Bea Cukai, dan lain-lain untuk memastikan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan perpajakan di Indonesia.
6. Mendorong kepatuhan wajib pajak Dirjen Pajak juga bertugas untuk mendorong kepatuhan wajib pajak melalui pemberian sanksi administratif atau pidana bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakan.
7. Meningkatkan penerimaan pajak Peran utama Dirjen Pajak adalah meningkatkan penerimaan pajak bagi negara, sehingga DJP melakukan berbagai upaya dan strategi agar penerimaan pajak dapat meningkat secara signifikan. Hal ini dilakukan dengan cara meningkatkan jumlah wajib pajak yang terdaftar, meningkatkan kesadaran perpajakan masyarakat, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengawasan dan penagihan pajak.

## 2. Tugas Dan Fungsi Pajak

Fungsi pajak menurut Rochmat Seomitra ada 3 yaitu : fungsi budgeter, fungsi mengatur dan untuk menanggulangi inflasi. Secara umum fungsi pajak yang dikenakan kepada masyarakat mempunyai 4 fungsi yaitu ;

- a. Fungsi finansial (*budgeter*), pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah.
- b. Fungsi mengatur (*regulated*), pajak sebagai alat mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi. Contohnya : pajak yang tinggi terhadap minuman keras guna untuk mengurangi konsumsi minuman keras.
- c. Fungsi stabilitas, dengan adanya pajak pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan. Hal ini bias dilakukan antara lain dengan jalan mengatur peredaran uang di masyarakat, pemungutan pajak, penggunaan pajak yang efektif dan efisien.
- d. Fungsi redistribusi pendanaan, pajak yang sudah dipungut oleh negara akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk juga untuk membiayai pembangunan, sehingga dapat membuka kesempatan kerja yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Harjo, Dwikora, *Perpajakan Indonesia*, Mitra Wacana Media, Jakarta, 2019. hlm 62.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 365 peraturan Kementerian Keuangan, Direktorat Jenderal Pajak menyelenggarakan fungsi, antara lain:

- a. Perumusan kebijakan di bidang perpajakan
- b. Pelaksanaan kebijakan di bidang perpajakan
- c. Penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria di bidang perpajakan
- d. Pemberian bimbingan teknis dan evaluasi di bidang perpajakan
- e. Pelaksanaan administrasi Direktorat Jenderal Pajak

Direktorat Jenderal Pajak sendiri terdiri atas Sekretariat Direktorat Jenderal Tugasnya adalah melaksanakan koordinasi pelaksanaan tugas serta pembinaan dan pemberian dukungan administrasi kepada semua unsur di lingkungan direktorat jenderal.

#### 1. Direktorat Peraturan Perpajakan I

Tugasnya: merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang peraturan Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Penagihan Pajak dengan Surat Paksa, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, serta Pajak Tidak Langsung Lainnya, dan Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

2. Direktorat Peraturan Perpajakan II

Tugasnya: merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang peraturan Pajak Penghasilan, perjanjian dan kerja sama perpajakan internasional, bantuan hukum, pemberian bimbingan dan pelaksanaan bantuan hukum, dan harmonisasi peraturan perpajakan.

3. Direktorat Keberatan dan Banding

Tugasnya: merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang keberatan dan banding.

4. Direktorat Ekstensifikasi dan Penilaian

Tugasnya : merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang ekstensifikasi dan penilaian perpajakan.

5. Direktorat Pemeriksaan dan Penagihan

Tugasnya : merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang pemeriksaan dan penagihan perpajakan.

6. Direktorat Penyuluhan, Pelayanan & Hubungan Masyarakat

Tugasnya : merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang penyuluhan, pelayanan, dan hubungan masyarakat.

7. Direktorat Data dan Informasi Perpajakan

Tugasnya : merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang transformasi teknologi komunikasi dan informasi.

#### 8. Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi

Tugasnya : merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang teknologi informasi perpajakan.

#### 9. Direktorat Transformasi Proses Bisnis

Tugasnya : merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang transformasi proses bisnis.

#### 10. Direktorat Kepatuhan Internal & Transformasi Sumber Daya Aparatur

Tugasnya : merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang kepatuhan internal dan transformasi sumber daya aparatur.

Salah satu tugas utama negara adalah melakukan pembangunan nasional seperti menyediakan fasilitas kesehatan, pendidikan, infrastruktur dan pelayanan publik lainnya.<sup>11</sup>

### **B. Dasar Hukum Terbentuknya Pajak**

Dalam setiap kegiatan, baik formal maupun nonformal, pasti senantiasa harus ada yang mendasarinya mengapa kegiatan tersebut harus dilakukan. Demikian pula dengan penarikan pajak oleh negara kepada rakyatnya sudah tentu ada dasar hukumnya yang menandakan bahwa kegiatan pemungutan pajak tersebut adalah resmi dan sah dilakukan oleh negara. Pengertian dasar hukum itu sendiri adalah ketentuan, baik yang tercantum dalam peraturan-

---

<sup>11</sup> *Op.Cit.*, Harjo,dwikora . hlm 79.

peraturan maupun perundang undangan yang melandasi penerapan suatu tindakan/penyelenggaraan oleh orang atau badan agar dapat diketahui batasan, posisi, dan sanksinya. Sekarang kita mengetahui alasan bahwa negara punya hak memungut pajak kepada rakyatnya dengan syarat harus adil dan semua orang diperlakukan sama dalam hal pajak sesuai dengan undang-undang yang berlaku.<sup>12</sup>

Dengan makin pesatnya perkembangan sosial ekonomi sebagai hasil pembangunan nasional dan globalisasi serta reformasi di berbagai bidang, perlu dilakukan perubahan undang-undang tersebut guna meningkatkan fungsinya dan peranannya dalam rangka mendukung kebijakan pembangunan nasional, khususnya di bidang ekonomi. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan telah beberapa kali diubah dan disempurnakan, yaitu dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1991, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1994, Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2000, dan yang terakhir adalah Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008. Perubahan undang-undang pajak penghasilan tersebut dilakukan dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip perpajakan yang dianut secara universal, yaitu keadilan, kemudahan/efisiensi administrasi, dan produktivitas penerimaan negara serta tetap mempertahankan sistem self assessment.

---

<sup>12</sup> Nurmantu, Safri. *Dasar-dasar Perpajakan*, Universitas Terbuka, Jakarta. 2003.

Oleh karena itu, tujuan dan arah penyempurnaan undang-undang pajak penghasilan tersebut sebagai berikut.

- a. Lebih meningkatkan keadilan pengenaan pajak.
- b. Lebih memberikan kemudahan kepada wajib pajak.
- c. Lebih memberikan kesederhanaan administrasi perpajakan.
- d. Lebih memberikan kepastian hukum, konsistensi, dan transparansi
- e. Lebih menunjang kebijakan pemerintah dalam rangka meningkatkan daya saing dalam menarik investasi langsung di Indonesia, baik penanaman modal asing maupun penanaman modal dalam negeri di bidang-bidang usaha tertentu dan daerah-daerah tertentu yang mendapat prioritas.<sup>13</sup>

### **C. Dampak Langsung Dari Pungutan Pajak**

#### **1. Dampak Pungutan Pajak Dilihat Dari Segi Ekonomi**

Dampak langsung dari pungutan pajak adalah pada pendapatan disposibel. Pendapatan disposibel adalah pendapatan pribadi dikurangi dengan pajak. Pendapatan disposibel merupakan pendapatan yang dapat dibelanjakan untuk konsumsi. Ketika pungutan pajak dinaikkan, maka pendapatan disposibel relatif menjadi turun. Dengan menurunnya pendapatan disposibel maka konsumsi relatif menjadi turun. Turunnya

---

<sup>13</sup> Kartasmita Husein, *Penjelasan Dan Pajak Penghasilan*, Yayasan Bina Pajak, Jakarta, 1984. hlm 73.

konsumsi akan berdampak pada turunnya pendapatan nasional equilibrium. Demikian pula, jika pungutan pajak diturunkan, maka konsumsi relatif menjadi naik. Naiknya komponen ini dapat menaikkan pendapatan nasional. Tentu saja dengan hal ini asumsi jika komponen lain yang berpengaruh terhadap pendapatan nasional tidak berubah.

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan pemerintah. Artinya peningkatan pungutan pajak secara langsung meningkatkan pendapatan pemerintah. Dengan demikian jika pendapatan dari pajak ini digunakan untuk pengeluaran yang berpengaruh terhadap nilai komponen pengeluaran pemerintah, maka peningkatan pungutan pajak dapat berpengaruh terhadap peningkatan nilai pembelian oleh pemerintah. Dalam hal ini, pungutan pajak berkorelasi dengan komponen pemerintah, karena komponen pemerintah berkorelasi positif dengan *Gross Domestic Product* (GDP), maka setiap kenaikan pungutan pajak dapat meningkatkan kenaikan GDP.

## 2. Dampak Pungutan Pajak Dilihat Dari Segi

Hukum Dasar hukum pengenaan pajak diatur dalam ketentuan pasal 23 ayat (2) UUD 1945 Amandemen ke-5 juga UU Nomor 28 tahun 2007 tentang KUP. Pajak dari perspektif hukum merupakan suatu perikatan yang timbul karena adanya undang-undang yang menyebabkan timbulnya kewajiban warga negara untuk menyetorkan sejumlah penghasilan tertentu kepada Negara, Negara mempunyai kekuatan untuk memaksa dan uang tersebut harus dipergunakan untuk penyelenggaraan

pemerintahan. Pemungutan pajak harus dijalankan menurut hukum agar pemerintah (petugas pajak) tidak bertindak sewenang-wenang dalam menetapkan dan memungut pajak. Pentingnya pajak diatur dalam suatu undang-undang sebelum dilakukan pemungutan pajak didasarkan pada kepastian hukum.<sup>14</sup>

Maka dampak pemungutan pajak menurut hukum yang mana menyangkut legalitas, peraturan dan ketentuan serta dasar hukum dan implikasi hukumnya yang mana lebih menitikberatkan pada segi hukum tentang hak dan kewajiban fiskus (pemungut pajak) maupun wajib pajak, prosedur pemenuhan kewajiban perpajakan dan prosedur pengajuan hak-hak wajib pajak, saat timbul dan hapusnya utang pajak.

Berdasarkan hal di atas, maka pajak mempunyai beberapa fungsi, yaitu fungsi anggaran (*budgetair*) dan fungsi mengatur (*regulend*).

a. Fungsi anggaran

Sebagai sumber pendapatan Negara, pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran untuk Negara. Untuk menjalankan tugas-tugas rutin Negara dan melaksanakan pembangunan, Negara membutuhkan sumber pembiayaan. Sumber pembiayaan ini salah satunya dapat diperoleh dari penerimaan pajak. Pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran rutin Negara, seperti belanja barang, belanja pegawai, belanja pemeliharaan, dan lain sebagainya.

---

<sup>14</sup> Hamja, *Dampak Pungutan Pajak*, 2012.

b. Fungsi mengatur

Pemerintah dapat mengatur kebijakan di bidang ekonomi dan sosial melalui kebijakan fiskal. Dalam menjalankan fungsi mengatur, pajak dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan Negara. Contohnya, dalam rangka mendorong penanaman modal baik dalam negeri maupun luar negeri, diberikan berbagai macam fasilitas keringanan pajak. Dalam rangka melindungi produksi dalam negeri, pemerintah menetapkan bea masuk yang tinggi untuk produk luar negeri.<sup>15</sup>

3. Dampak Pungutan Pajak Dilihat Dari Segi Sosiologi

Pemungutan pajak dalam lingkungan masyarakat dari segi sosiologi menimbulkan suatu akibat yang timbul dari pungutan pajak dan apa hasil yang diterima oleh masyarakat dari pungutan wajib pajak tersebut, sehingga dari hasil pungutan pajak tersebut diharapkan bias membiayai pembangunan nasional secara merata di masyarakat. Pemerintah telah menyusun program untuk pengalokasian dana dari pungutan pajak tersebut salah satunya melalui pemberian subsidi kepada masyarakat untuk mengurangi beban masyarakat. Hal tersebut, sebenarnya masyarakat sudah menikmati uang pajak yang mereka bayarkan, tanpa diketahui sebelumnya.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> Erly Suandy, *Perencanaan Pajak*, Salemba Empat, Jakarta Selatan, 2017. hlm 11.

<sup>16</sup> Azhari A. Samudra, MSi, *Perpajakan Di Indonesia*, Hecca Publishing, Jakarta, 2005. hlm 21.

Pemerintah sampai saat ini masih memberikan subsidi untuk sektor-sektor tertentu yang sangat mempengaruhi hajat hidup orang banyak, mulai dari subsidi Bahan Bakar Minyak (BBM), subsidi listrik, bantuan langsung sementara masyarakat (BLSM) atau sejenisnya, pengadaan beras miskin (raskin), jaminan kesehatan masyarakat (jamkesmas), pembangunan sarana umum seperti jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit, puskesmas dan pembiayaan lainnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan bagi seluruh lapisan masyarakat.<sup>17</sup>

#### **D. Lembaga Pemungutan Pajak Di Aceh**

Perlu diketahui, bahwa tidak semua jenis pajak dikelola oleh instansi pemerintah yang sama. Karena di Indonesia, pajak bisa dibedakan berdasarkan pada lembaga pemungutnya. Pajak di Indonesia bisa digolongkan menjadi pajak pusat dan pajak daerah. Pajak ini dibedakan berdasarkan pada lembaga pemungutnya, yaitu pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Dalam hal ini, perolehan dari sektor pajak pusat akan masuk dalam kas negara dan digunakan sebagai APBN. Sementara itu, perolehan dari pajak daerah akan digunakan sebagai APBD oleh pemerintah daerah bersangkutan.

##### **1. Pajak pusat**

Pajak pusat adalah pajak yang dipungut dan dikelola oleh Pemerintah Pusat, dalam hal ini sebagian besar dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak

---

<sup>17</sup> Thomas Sumarsan S.E., M.M, *Perpajakan Indonesia*, Indeks, Kembangan-Jakarta Barat, 2013. hlm 8.

(DJP). Hasil dari pungutan jenis pajak ini kemudian digunakan untuk membiayai belanja negara seperti pembangunan jalan, pembangunan sekolah, bantuan kesehatan dan lain sebagainya.

Proses administrasi yang berkaitan dengan pajak pusat dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak serta Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak.

Berikut ini pajak yang dikelola oleh pemerintah pusat:

1. Pajak Penghasilan (PPh)
2. Pajak Pertambahan Nilai (PPN)
3. Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM)
4. Bea Materai
5. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB perkebunan, Perhutanan, Pertambangan)

## 2. Pajak daerah

Pajak Daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak atau kontribusi wajib yang diberikan oleh penduduk suatu daerah kepada

pemerintah daerah ini akan digunakan untuk kepentingan pemerintahan dan kepentingan umum suatu daerah.

Contohnya seperti pembangunan jalan, jembatan, pembukaan lapangan kerja baru, dan kepentingan pembangunan serta pemerintahan lainnya. Selain untuk pembangunan suatu daerah, penerimaan pajak daerah merupakan salah satu sumber Anggaran Pendapatan Daerah (APBD) yang digunakan pemerintah untuk menjalankan program-program kerjanya.

Berikut ini pajak yang dikelola oleh pemerintah daerah :

1. Pajak Kendaraan Bermotor
2. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
3. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
4. Pajak Air Permukaan
5. Pajak Rokok<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> Rani Maulida, *Tentang Pajak Pribadi*, Jakarta, 2018 hlm 21

**BAB III**  
**PERAN DIREKTORAT JENDERAL PAJAK ACEH DALAM**  
**MENINGKATKAN KEPATUHAN TERHADAP**  
**KEWAJIBAN PERPAJAKAN**

**A. Peran Dan Tanggung Jawab Pengawasan Pajak Aceh**

Dominasi pajak sebagai sumber penerimaan merupakan satu hal yang sangat wajar, terlebih sumber daya alam sekarang tidak bisa lagi diandalkan, seperti minyak bumi. Peranan penerimaan perpajakan dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang cukup baik terhadap seluruh pendapatan negara. Hal ini juga diiringi dengan meningkatnya APBN dari lima tahun ini yang mencapai 70 persen. Ini memberikan tugas kepada Direktorat Jenderal Pajak untuk senantiasa melakukan usaha untuk meningkatkan jumlah penerimaan pajak.

Wajib pajak di Indonesia menunjukkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak masih rendah, hal ini terlihat pada belum optimalnya penerimaan pajak (tax gap) dan tax ratio Indonesia masih terendah di Kawasan ASEAN yaitu sebesar 12,6 persen untuk tahun 2011 yang dihitung dari jumlah seluruh pajak dibandingkan dengan PDB. Selain itu, wajib pajak juga masih mempersepsikan pajak itu sebagai pungutan wajib bukan sebagai wujud peran serta mereka merasa belum melihat dampak nyata pajak bagi negara dan masyarakat, apalagi ditambah persepsi mereka terhadap aparat pajak. Selama ini banyak wajib pajak yang berpersepsi negatif pada aparat pajak yang

terlihat pada rendahnya pelayanan pada wajib pajak, apalagi saat terjadi penelitian dan pemeriksaan pajak banyak yang berpendapat bahwa aparat pajak pun yang berkuasa. Kualitas dan profesionalisme aparat pajak telah menjadi pertanyaan besar. Hal ini akan menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak.<sup>19</sup>

Pemungutan pajak memang bukan suatu pekerjaan yang mudah, disamping peran serta aktif dari petugas perpajakan, juga dituntut kemauan dari wajib pajak itu sendiri. Menurut undang-undang perpajakan, Indonesia menganut sistem self assessment system yang memberi kepercayaan terhadap wajib pajak untuk menghitung, menyetor dan melapor sendiri pajaknya, menyebabkan kebenaran pembayaran pajak tergantung pada kejujuran wajib pajak sendiri dalam pelaporan kewajiban perpajakannya. Kemauan membayar pajak diikuti adanya kepatuhan dan kesadaran wajib pajak. Rendahnya kemauan untuk membayar pajak berarti rendahnya pula kepatuhan dan kesadaran wajib pajak.

Peran serta wajib pajak dalam sistem pemungutan pajak sangat menentukan tercapainya rencana penerimaan pajak yang optimal dapat dilihat dari berimbangnya tingkat penerimaan pajak aktual dengan penerimaan pajak potensial. Berdasarkan hasil wawancara dengan Gita Anggriani selaku staff Kantor Pelayanan Pajak (KPP) pratama banda aceh memberikan penjelasan bahwasanya kpp pratama banda aceh merupakan salah satu unit diprovinsi

---

<sup>19</sup> Zafran Haz, Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Banda Aceh, *Wawancara* tanggal 15 Agustus 2023

aceh yang mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan kepada wajib pajak. Untuk menjangkau masyarakat yang tinggal di daerah-daerah terpencil yang tidak terjangkau oleh KPP maka pelaksanaan pelayanan, penyuluhan, dan konsultasi perpajakan oleh unit KP2KP yang termasuk dalam wilayah kerjanya meliputi Banda Aceh, Sigli, Aceh Besar dan Sabang.<sup>20</sup>

Direktorat Jenderal Pajak telah menyediakan sarana bagi para wajib pajak untuk bertanya, berkonsultasi, maupun mengajukan keberatan terkait kewajiban perpajakannya. Dalam praktiknya, masyarakat membutuhkan jasa pihak ketiga untuk membantu mereka memahami kewajiban perpajakannya. Dalam kondisi tertentu, pihak ketiga ini membantu menghitung kewajiban perpajakan si wajib pajak. Di sinilah akuntan publik dan konsultan pajak menjalankan perannya untuk masyarakat Indonesia. Kepercayaan masyarakat merupakan unsur utama yang harus dijaga oleh akuntan publik dan konsultan pajak. Dalam memberikan jasa, kedua profesi ini harus menekankan kualitas, kepatuhan pada kode etik profesi, standar dan peraturan perundang-undangan.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Gita Anggriani, Staff Bidang Kepatuhan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banda Aceh, *Wawancara* tanggal 05 Juni 2023

<sup>21</sup> Ima Listyaningrum, *Sinergi Konsultan Pajak Dan Akuntan Public Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak*, Institusi Akuntan Public Indonesia, Jakarta, 2020

Pajak memiliki peran yang sangat penting dalam pembangunan suatu negara, khususnya dalam pembangunan ekonomi. Pajak yang disetorkan oleh wajib pajak akan dipergunakan untuk membiayai setiap pembangunan dan pengeluaran pemerintahan. Peran pajak dalam pembangunan ekonomi negara yang bisa kita lihat, diantaranya yaitu:

1. Sebagai Anggaran atau Penerimaan (*Budgeter*)

Pajak termasuk salah satu sumber pendanaan negara yang digunakan oleh pemerintah untuk membiayai kebutuhan negara. Penerimaan keuangan yang didapatkan negara dari sektor pajak, masuk kedalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tepatnya ke dalam komponen penerimaan dalam negeri. Peran pajak sebagai *budgeter* bisa dikatakan sebagai fungsi yang utama. Dimana pajak dipergunakan sebagai alat untuk memasukkan dana pada kas negara sesuai dengan Undang-undang perpajakan yang berlaku.

2. Pajak Berperan Untuk Mengatur (*Regulator*)

Peran pajak sebagai *regulator* menjadi suatu alat yang digunakan untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang ekonomi dan sosial. Peran pajak yang merupakan fungsi mengatur disebut juga sebagai fungsi tambahan. Bisa dikatakan jika fungsi regulator merupakan pelengkap dari fungsi budgeter. Peran pajak sebagai regulator ini dipergunakan oleh pemerintah sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu. Yang mana dalam pelaksanaannya dilakukan

sesuai kebijakan yang berlaku. Konsultan pajak Surabaya memberikan layanan konsultasi mengenai masalah pajak yang memudahkan anda.

### 3. Pajak Berperan Sebagai Stabilitas

Peran pajak sebagai stabilitas yaitu penerimaan negara dari sektor pajak dapat digunakan untuk menstabilkan kondisi perekonomian negara. Hal ini berarti bahwa perolehan pajak bisa digunakan untuk menstabilkan keuangan. Salah satu caranya yaitu dengan mengatur peredaran uang di masyarakat melalui pemungutan dan penggunaan pajak yang lebih efisien dan efektif lagi. Seperti misalnya adanya kebijakan stabilitas harga yang ditujukan untuk menekan laju inflasi.

### 4. Pajak Berperan Sebagai Redistribusi Pendapatan

Peran pajak dalam pembangunan ekonomi negara selanjutnya yaitu sebagai penerimaan terbesar negara. Dari perolehan pajak sebagai sumber pendapatan negara, maka negara bisa melakukan pembiayaan untuk pengeluaran dan pembangunan negara. Fungsi pajak sebagai redistribusi pendapatan bisa dipergunakan sebagai modal untuk membuka lapangan pekerjaan baru. Sehingga, uang yang diperoleh dari sektor pajak akan terus mengalami perputaran. Ini juga bisa membantu meningkatkan pendapatan masyarakat yang penting dalam perkembangan ekonomi negara.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> Gita Anggriani, Staff Bidang Kepatuhan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banda Aceh, *Wawancara* tanggal 05 Juni 2023.

Itulah tadi peran pajak dalam pembangunan ekonomi negara yang sangat penting. Kesadaran dalam kepatuhan pajak harus terus ditingkatkan untuk memajukan kesejahteraan negara. Tanggung jawab atas kewajiban pelaksanaan pemungutan pajak sebagai penerimaan kewajiban di bidang perpajakan berada pada wajib pajak. Kemauan membayar pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, dan tarif pajak.

Dalam pendapat lain, tanggung jawab pengawasan pajak adalah sebagai berikut :

1. Melaksanakan strategi dan kebijakan pengawasan Wajib Pajak
2. Menentukan prioritas pengawasan Wajib Pajak dengan mempertimbangkan strategi dan kebijakan pengawasan Wajib Pajak, risiko ketidakpatuhan, besarnya potensi penerimaan pajak, sektor usaha, wilayah potensial, keikutsertaan dalam Pengampunan Pajak, ketersediaan sumber daya manusia atau pertimbangan tertentu.
3. Melakukan bimbingan, pembinaan, dan arahan pelaksanaan pengawasan Wajib Pajak
4. Menugaskan Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, III, IV dan Kepala Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan untuk melaksanakan pengawasan Wajib Pajak
5. Melakukan pemantauan (monitoring) pengawasan Wajib Pajak di KPP dengan menggunakan sistem informasi

6. Melakukan pemantauan (*monitoring*) dan evaluasi prognosis potensi dan realisasi penerimaan pajak dari kegiatan pengawasan Wajib Pajak di KPP; dan
7. Melakukan evaluasi pelaksanaan pengawasan Wajib Pajak di KPP.<sup>23</sup>

## **B. Faktor Yang Menyebabkan Terjadinya Ketidapatuhan Pemungutan Pajak Di Aceh**

Ketidapatuhan akan timbul apabila wajib pajak tidak mempunyai pengetahuan perpajakan yang memadai, sehingga Wajib Pajak secara tidak sengaja tidak melakukan kewajiban perpajakannya (tidak mendaftarkan untuk memperoleh NPWP, tidak menyampaikan SPT, dan lain-lain) atau melakukan kewajiban perpajakan tetapi tidak sepenuhnya benar (membayar dan melaporkan pajak tidak tepat waktu). Wajib Pajak yang mempunyai persepsi bahwa peraturan masih mempunyai banyak celah untuk melakukan kecurangan akan membuat Wajib Pajak bertindak tidak patuh dan sebaliknya jika Wajib Pajak merasa peraturan perpajakan sangat ketat sehingga membuat sikap patuh. Wajib Pajak yang berusaha patuh juga akan terpengaruh oleh kualitas pelayanan kantor pelayanan pajak, kebanyakan masyarakat tidak mau berurusan dengan birokrasi, peraturan yang ribet atau pelayanan yang lambat. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak juga ditentukan oleh jenis usaha Wajib Pajak. Misalnya Wajib Pajak

---

<sup>23</sup> Zafran Haz, Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Banda Aceh, *Wawancara* tanggal 15 Agustus 2023

orang pribadi dengan kegiatan usaha (self-employed) seperti usaha dagang, cenderung tidak patuh untuk mendaftarkan diri jika sudah melebihi omzet, sedangkan Wajib Pajak badan lebih cenderung lebih patuh dibanding dengan orang pribadi.

Penyebab wajib pajak tidak patuh bervariasi, sebab utama adalah penghasilan yang diperoleh wajib pajak yang utama ditujukan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Timbulnya konflik antara kepentingan diri sendiri dan kepentingan negara. Sebab lain adalah wajib pajak kurang sadar tentang kewajiban bernegara, tidak patuh pada aturan, kurang menghargai hukum, tingginya tarif pajak, dan kondisi lingkungan sekitar. Umumnya masyarakat disetiap negara memiliki kecenderungan untuk meloloskan diri dari pembayaran pajak.

Faktor yang mempengaruhi ketidakpatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak adalah:

1. Faktor kepercayaan atas kepastian

Hukum Wajib Pajak yang tidak percaya dengan kepastian hukum pemerintah akan berusaha memanfaatkan celah atau melakukan kecurangan untuk mengurangi pajak, dikarenakan Wajib Pajak beranggapan pajak yang dibayar akan di korupsi sehingga membentuk niat ketidakpatuhan.

2. Faktor Persepsi Wajib Pajak terhadap sanksi Pajak

Sanksi yang berlaku dapat meningkatkan ketidakpatuhan Wajib Pajak dikarenakan cara pandang wajib pajak terhadap sanksi itu sendiri.

Sanksi Pajak yang dianggap memberatkan. contoh wajib pajak yang telat melapor SPT Pajak masa, harus dikenakan sanksi.

### 3. Faktor ekonomi

Perusahaan juga dapat meningkatkan ketidakpatuhan WP dalam membayar PPN dikarenakan WP memiliki batasan kestabilan ekonomi perusahaan masing-masing. Omzet yang kecil dapat membuat wajib pajak untuk tidak patuh dikarenakan wajib pajak dengan alasan masih memerlukan dana perputaran untuk meningkatkan omzet kedepannya.

### 4. Faktor media massa dan politik

Termasuk kegiatan luar wajib pajak, lingkungan Wajib pajak dan media massa. Kurang peduli masyarakat terhadap perpajakan dapat mempengaruhi lingkungan tempat mereka dan kurangnya informasi tentang Pajak akan membuat masyarakat lebih tidak patuh dalam membayar Pajak.

### 5. Faktor kesadaran

Kurangnya kebanggan dalam membayar Pajak dapat meningkatkan ketidakpatuhan Wajib pajak dalam membayar Pajak dikarena Wajib pajak yang bangga dengan membayar Pajak akan lebih proaktif untuk mencari informasi Pajak sehingga meningkatkan pengetahuan tentang Pajak.

Ketidakpatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain: pengetahuan dan pemahaman perpajakan wajib pajak, norma subjektif, kewajiban moral,

sanksi perpajakan, dan sebagainya. Sama halnya dengan hasil penelitian terdahulu, dalam kenyataannya pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) masih banyak terdapat wajib pajak yang juga berperilaku tidak patuh. Mereka tidak membayar pajak dan melaporkan pajak yang terutang tepat waktu. Salah satu penyebabnya yaitu karena mereka tidak mengetahui dan tidak memperhatikan kewajiban yang harus dipatuhi mereka sebagai wajib pajak yang sudah terdaftar.<sup>24</sup>

Hal ini terbukti banyak wajib pajak yang datang selama beberapa tahun setelah mereka terdaftar dan belum memenuhi kewajibannya dari awal. Atas dasar inilah peneliti ingin lebih mengetahui faktor-faktor apa saja yang menyebabkan ketidakpatuhan yang dilakukan wajib pajak pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan.

### **C. Upaya Yang Dilakukan Direktorat Jenderal Pajak Aceh Untuk Mengatasi Hambatan Terjadinya Ketidakpatuhan Pemungutan Pajak Di Aceh**

Salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Pelayanan petugas pajak atau fiskus yang baik kepada wajib pajak akan memberikan rasa nyaman dan memberikan kepuasan bagi wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi

---

<sup>24</sup> Zafran Haz, Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Banda Aceh, *Wawancara* tanggal 15 Agustus 2023

kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Para wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajaknya. Oleh karena itu, aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan mereka dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan menempatkan masyarakat wajib pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya, layaknya pelanggan dalam organisasi bisnis.

Selain faktor kualitas pelayanan pajak, kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya juga dipengaruhi oleh sanksi perpajakan. Sanksi diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak, dan biasanya sanksi ini diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana diamanatkan dalam UU Perpajakan. Pengenaan sanksi perpajakan kepada Wajib Pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak itu sendiri. Wajib Pajak akan patuh (karena tekanan) karena mereka berpikir adanya sanksi berat akibat tindakan ilegal dalam

usahanya untuk menyelundupkan pajak. Sehingga sanksi pajak dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.<sup>25</sup>

Dalam menghadapi berbagai hambatan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Banda Aceh, Kantor Pelayanan Pajak mempunyai beberapa upaya, diantaranya:

1. Melakukan pembinaan terhadap wajib pajak di Kota Banda Aceh

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pembinaan adalah usaha, tindakan, dan kegiatan yang dilakukan secara efisien dan efektif untuk memperoleh hasil yang baik. Pembinaan, penyuluhan dan sosialisasi ini dilakukan agar kepatuhan wajib pajak di Kota Banda Aceh dapat mengalami peningkatan. Melakukan pembinaan terhadap wajib pajak berupa mengeluarkan surat himbauan/pemberitahuan dengan memanggil wajib pajak baik orang pribadi maupun badan untuk dilakukan konsultasi dan diberikan bimbingan bagi wajib pajak yang melakukan kesalahan.

2. Menyadarkan dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Menyatakan bahwa petugas perpajakan telah memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat agar hal ini dapat menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat terhadap aparatur perpajakan.

3. Kesalahan sistem dan penambahan petugas perpajakan dibidang pengawasan sangat diperlukan mengingat luasnya wilayah pengawasan dan jumlah wajib pajak yang sangat banyak sehingga dengan adanya

---

<sup>25</sup> Sapriadi, *Pengaruh Sanksi Perpajakan*, Malang, 2013. Hlm.51

penambahan aparatur perpajakan dapat mempermudah jalannya administrasi dan pengawasan perpajakan. Namun oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Banda Aceh mengenai kesalahan sistem dan kurangnya petugas perpajakan, Gita Anggriani menyatakan bahwa selama ini belum ada upaya yang dilakukan terkait sistem dan penambahan petugas perpajakan khususnya dibidang pengawasan.

Untuk dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebaiknya KPP Pratama mengadakan sosialisasi kepada masyarakat secara rutin. Sosialisasi yang dilakukan dapat berupa seminar atau webinar mengenai pentingnya membayar pajak, manfaat pajak yang diperoleh dari membayar pajak, dan fungsi pajak untuk pembangunan negara. Selain itu sosialisasi yang dapat menambah pengetahuan dan pemahaman dari wajib pajak terhadap peraturan perpajakan dan dapat membantu meningkatkan sikap sadar membayar pajak agar masyarakat mau untuk membayar pajak. Semakin baik kesadaran wajib pajak yang diterapkan, maka semakin baik pula wajib pajak yang patuh dalam memenuhi kewajibannya perpajakannya.

Dalam penelitian ini orang-orang yang mungkin mempengaruhi wajib pajak dalam mengambil keputusan perpajakan adalah teman, keluarga, pasangan, petugas pajak, konsultan pajak, pimpinan, dan rekan kerja. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas pajak membawa pengaruh besar kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Tidak hanya petugas pajak, orang-orang sekitar wajib pajak

seperti teman, rekan kerja, dan keluarga mempunyai pengaruh bagi wajib pajak dalam mengambil keputusan perpajakan. Hal ini menunjukkan bahwa norma subjektif berpengaruh positif terhadap ketidakpatuhan wajib pajak.

Sanksi perpajakan yang berlaku belum sepenuhnya diterapkan pada wajib pajak yang tidak patuh, hal ini dibuktikan dengan wawancara yang dilakukan peneliti kepada wajib pajak yang tidak patuh. Bahwa jika selama satu tahun wajib pajak tidak melapor maka tidak langsung diberikan sanksi, tetapi peneliti juga menemui wajib pajak yang tidak patuh mendapatkan sanksi berupa denda karena keterlambatan membayar dan melapor pajaknya. Namun sanksi tersebut dikenakan kepada wajib pajak yang tidak patuh selama tiga tahun berturut-turut. Sanksi perpajakan telah tertulis secara jelas bahwa wajib pajak yang tidak patuh akan dikenakan sanksi sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan. Namun dalam realita yang peneliti temukan, sanksi tersebut tidak secara langsung ditetapkan pada wajib pajak yang tidak patuh dalam satu tahun pajak, melainkan melalui proses peringatan terlebih dahulu. Hal ini menjadikan wajib pajak merasa tidak bersalah atas pelanggaran yang mereka lakukan dan tidak ada efek jera yang didapat oleh wajib pajak.

Hal ini dilakukan untuk lebih memberikan rasa keadilan dan kepastian hukum. Tujuan dari penyempurnaan undang-undang pajak adalah dalam rangka ekstensifikasi dan intensifikasi pengenaan dan pemungutan pajak yang sekaligus merupakan upaya peningkatan keadilan beban pajak, penghapusan fasilitas pajak yang tidak memiliki landasan hukum yang akan merugikan perekonomian nasional dan menutup peluang-peluang

penghindaran pajak. Untuk itu sesuai dengan fungsi regulered secara umum dapat dinyatakan sistem pajak harus dapat mendorong kegiatan dan pertumbuhan ekonomi nasional dengan mendorong investasi dari luar serta mengamankan penerimaan negara. Sedangkan untuk menjalankan fungsi budgeter sebagai pilar utama penerimaan negara dilakukan dengan memperluas cakupan subjek dan objek pajak, dan meminimalkan kemungkinan transfer pricing dan pembatasan pengenaan Pajak Penghasilan final. Semua kebijakan ini dalam jangka panjang diharapkan dapat meningkatkan tax compliance, meningkatkan investasi dan penerimaan negara untuk menuju kemandirian pembiayaan pembangunan.

Melakukan penyuluhan- penyuluhan di bidang perpajakan. Hal ini dilakukan untuk menambah wawasan dari wajib Pajak. Dengan bertambahnya pengetahuan diharapkan menimbulkan kesadaran untuk membayar pajak. Dengan demikian diharapkan penerimaan negara melalui sektor pajak dapat bertambah. Memperbaiki budaya hukum baik bagi wajib Pajak maupun Petugas Pajak . Para pihak diharapkan dapat melakukan kewajiban masing- masing sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Pemerintah harus melakukan Pengawasan yang ketat terhadap Pemungutan Pajak. Apabila ditemukan penyimpangan maka harus diberikan sanksi yang tegas. Hal ini diperlukan untuk memberikan efek jera bagi pihak wajib Pajak maupun Petugas Pajak.

Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak, dibutuhkan strategi-strategi yang tepat. Keuangan telah memaparkan strategi-strategi yang diperlukan, yaitu:

1. Strategi pertama adalah memperbaiki pelayanan agar Wajib Pajak mau membayar pajak secara sukarela. Perbaikan pelayanan perlu dilakukan karena dalam praktik di lapangan masih ada ketidakpuasan terhadap pelayanan pemungutan pajak. Perbaikan pelayanan kiranya dapat dilakukan dengan cara memberikan kemudahan dalam hal pemenuhan kewajiban pajak. Selain itu pelayanan juga harus mencitrakan sebuah keramahan, keanggunan, dan kenyamanan. Perbaikan-perbaikan tersebut diharapkan dapat mendorong Wajib Pajak untuk melangkah ke kantor pajak.
2. Strategi kedua adalah meningkatkan jumlah tenaga pemeriksa di Direktorat Jenderal Pajak untuk memperbaiki kualitas penegakan hukum. Hal ini diharapkan dapat menimbulkan efek jera terhadap masyarakat sehingga dapat menghasilkan penerimaan pajak yang berkelanjutan.
3. Strategi ketiga adalah melakukan kegiatan sosialisasi maupun edukasi secara berkelanjutan untuk meningkatkan kesadaran atas pentingnya membayar pajak. Hal ini dapat dilakukan melalui sosial media. Terlebih, akan lebih baik jika rasa bangga membayar pajak ditanamkan kepada generasi penerus dari sekarang ini. Sehingga kedepannya akan muncul kerelaan dalam membayar pajak.

4. Strategi keempat adalah melakukan internalisasi nilai-nilai untuk menguatkan moral dan integritas pegawai pajak dalam menjalankan tugas secara profesional. Dengan langkah ini, diharapkan citra *Good Governance* dapat terbentuk di masyarakat. Timbulnya citra *Good Governance* diharapkan dapat menimbulkan adanya rasa saling percaya antara pemerintah dan masyarakat wajib pajak, sehingga kegiatan pembayaran pajak akan menjadi sebuah kebutuhan dan kerelaan, bukan suatu kewajiban.

Rangkaian kegiatan terpadu yang dilakukan meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan umum yang sederhana

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

2. Pelayanan umum yang terbuka

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

3. Pelayanan umum yang lancar

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

4. Pelayanan umum yang dapat menyajikan secara tepat

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

5. Pelayanan umum yang lengkap

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

6. Pelayanan umum yang wajar

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

7. Pelayanan umum yang terjangkau

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

Upaya yang perlu dilakukan KPP Pratama adalah sebagai berikut:

- 1) Melakukan sosialisasi dan edukasi kepada wajib pajak secara rutin agar dapat mengubah mindset wajib pajak yang awalnya wajib pajak tidak sadar dengan pajak menjadi sangat sadar dan peduli dengan pajak

sehingga wajib pajak merasa bangga ketika membayar pajak dan merasa malu jika tidak membayar pajak.

- 2) Melakukan himbauan kepada WP untuk menyampaikan kewajiban perpajakannya melalui emailblast/sms blast.
- 3) Membuka saluran pelayanan secara online untuk membantu penyampaian SPT dan membuka pelayanan di Mall untuk membantu penyampaian SPT.
- 4) Melakukan kegiatan tax education kepada sekolah-sekolah (SD, SMP, SMA/SMK) serta perguruan tinggi sehingga bisa menanamkan pengetahuan terkait pentingnya pajak sejak di usia dini, dan yang terakhir memberikan informasi terkait dengan kegiatan perpajakan melalui media social (instagram dan facebook KPP Pratama).
- 5) Memasukkan pengantar pajak pada kurikulum SLTP dan SLTA sehingga lebih dini mengetahui pengertian tentang pajak. Dan yang terakhir perlu adanya pendekatan langsung kepada Wajib Pajak dengan melakukan pendekatan tatap muka langsung sehingga informasi perpajakan yang diberikan dapat tersampaikan dengan baik oleh Wajib Pajak.<sup>26</sup>

Bukan hal mudah menggugah kesadaran masyarakat khususnya Pengusaha kena Pajak untuk taat membayar pajak. Banyak sekali kendala dalam upaya peningkatan penerimaan dari sektor pajak, salah satunya dari pengusaha-pengusaha daerah yang belum mempunyai NPWP, atau pengusaha daerah yang

---

<sup>26</sup> Gita Anggriani, Staff Bidang Kepatuhan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banda Aceh, *Wawancara* tanggal 05 Juni 2023.

sudah mempunyai NPWP tetapi tidak membayar kewajibannya, dengan alasan proses pembuatan NPWP atau birokrasi yang diterapkan tersebut terkesan susah, berbelit-belit dan membutuhkan waktu yang lama sehingga mereka enggan untuk mengurusnya. Bahkan ada yang malas membayar pajaknya, karena pembayaran pajak dianggap tidak penting, dan akan mengurangi penghasilan dari usahanya tersebut.

Jika kalau mereka berminat untuk membayar pajak atau bahkan mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP, banyak sekali yang akan didapat dari kepemilikan NPWP, serta pembayaran rutin kewajiban pajaknya tersebut. Oleh karena itu dengan adanya peraturan pembayaran pajak dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya dan sebagai landasan bagi pemungut pajak kepada wajib pajak yang mempunyai tunggakan pajak sehingga wajib pajak dapat termotivasi untuk tepat membayarkan pajaknya dan selanjutnya dapat meningkatkan penerimaan pajak.<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup> Widi Dwi Ernawati, *Kontrol Perilaku yang Dipersepsikan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak*, 2019. hlm.5



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Peran serta wajib pajak dalam sistem pemungutan pajak sangat menentukan tercapainya rencana penerimaan pajak. Kantor Pelayan Pajak (KPP) pratama banda aceh merupakan salah satu unit diprovinsi aceh yang mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan kepada wajib pajak. untuk menjangkau masyarakat yang tinggal di daerah-daerah terpencil yang tidak terjangkau oleh kpp maka pelaksanaan pelayanan, penyuluhan, dan konsultasi perpajakan oleh unit Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) yang termasuk dalam wilayah kerjanya meliputi banda aceh, sigli, aceh besar dan sabang. Pajak memiliki peran yang sangat penting dalam pembangunan suatu negara, khususnya dalam pembangunan ekonomi. Pajak yang disetorkan oleh wajib pajak akan dipergunakan untuk membiayai setiap pembangunan dan pengeluaran pemerintahan. Peran pajak dalam pembangunan ekonomi negara yang bisa kita lihat.
2. Faktor penyebab wajib pajak tidak patuh bervariasi, sebab utama adalah penghasilan yang diperoleh wajib pajak yang utama ditujukan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Timbulnya konflik antara kepentingan diri sendiri dan kepentingan negara. Sebab lain adalah wajib pajak kurang

sadar tentang kewajiban bernegara, tidak patuh pada aturan, kurang menghargai hukum, tingginya tarif pajak, dan kondisi lingkungan sekitar. Umumnya masyarakat di setiap negara memiliki kecenderungan` untuk meloloskan diri dari pembayaran pajak.

3. Upaya yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak Aceh untuk mengatasi hambatan terjadinya ketidakpatuhan pemungutan pajak adalah pembinaan. Pembinaan adalah usaha, tindakan, dan kegiatan yang dilakukan secara efisien dan efektif untuk memperoleh hasil yang baik. Pembinaan, penyuluhan dan sosialisasi ini dilakukan agar kepatuhan wajib pajak di Kota Banda Aceh dapat mengalami peningkatan.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada Direktorat Jenderal Pajak Aceh melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat paham akan kepatuhan perpajakan.
2. Diharapkan kepada Direktorat Jenderal Pajak Aceh membuat aplikasi perpajakan berbasis elektronik yang dapat diakses dengan menggunakan smartphone sehingga semakin memudahkan wajib pajak.
3. Diharapkan kepada Direktorat Jenderal Pajak Aceh menerapkan pelayanan dengan baik dan ramah.

4. Diharapkan kepada Direktorat Jenderal Pajak Aceh meningkatkan jumlah pemeriksa di Direktorat Jenderal Pajak untuk memperbaiki kualitas penegakan hukum.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-Buku

- Andriani, *Teori Perpajakan*, salemba empat, Jakarta, 2014
- Amelia Cahyadini, *Hukum Pajak* PT Remaja Rosda Karya, Bandung, 2008
- Aristianti Widyaningsih, *Hukum Pajak Dan Perpajakan*, Min Map Bandung, 2015
- Andria Sutedi, *HukumPajak*, Sinar Grafika, Jakarta, Juni 2019
- Azhari A Samudra, *Perpajakan di Indonesia*, Hecca Publishing, Jakarta, 2005
- Erly Suandy, *Perencanaan Pajak*, Salemba Empat, Jakarta Selatan, 2017
- Gita Anggriani, Staff Bidang Kepatuhan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banda Aceh, *Wawancara* tanggal 05 Juni 2023
- Hamja, *Dampak Pungutan Pajak*, 2021
- Harjo Dwikora, *Perpajakan Indonesia*, Mitra Wacana Media, Jakarta, 2019. hlm 62
- Kartasmita Husein, *Penjelasan Dan Pajak Penghasilan*, Yayasan Bina Pajak, Jakarta, 1984
- Mardiasmo, *Perpajakan*, Yogjakarta, 2019
- Nurmantu Safri, *Dasar-Dasar Perpajakan*, Universita Terbuka, Jakarta. 2003
- Nurullita Rahayu, *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Akuntansi*, 2017
- Pohan Chairilanwar, *Pembahasan Komperheensif Perpajakan Indonesia*, Mitra Wacana Media, Jakarta, 2014
- Rani Maulida, *Tentang Pajak Pribadi*, Jakarta, 2018 hlm 21
- Sapriadi, *Pengaruh Sanksi Perpajakan*, Malang, 2013
- Sri Putri Tita Mutia, *Pengaruh Sanksa Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiksus Dan Tingkta Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*, 2008

Thomas Sumarsa, *Perpajakan Indonesia*, Indeks Kembangan-Jakarta Barat, 2013

Widi Dwi Ernawati, *Control Perilaku Yang Dipersepsikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, 2019

## **B. Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 23A

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan

## **C. Sumber Jurnal**

Fitria Dona.2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jakarta. UniversitasIndraprastaPGRI.<https://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/JABE/article/view/1905/1485> Diakses pada tanggal 5 Desember 2019

Halimatusyadiah, Siahaan Stefani. 2018. Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Bengkulu. Universitas Bengkulu.<file:///C:/User/downloads.pdf>. Diakses pada tanggal 5 Desember 2019

Lydiana.2018.Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap KepatuhanWajib Pajak Orang Pribadi Di KPP pratama Surabaya gubeg. Surabaya. Universita Surabaya. Diakses pada 14 Februari 2020

Nur Muhammad. 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Makassar Utara. Makassar. UniversitasMuslimIndonesia.<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/Perspektif/article/view/1667/1355> Diakses pada tanggal 5 Desember 2019

Purwanti. Ninik Endang. Mustakim. Igam. Mingriani . 2018. Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari. Sulawesi Tenggara. Universitas Halu Oleo Kendari <http://ojs.uho.ac.id/index.php/BUSSINESUHO/article/download/9444/6663> Diakses pada 5 Desember 2019

Supadmi Ni Luh, Agung darma Wicaksana. 2019. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty Pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Bali.Universitas Udayana. Diakses pada tanggal 5 Desember 2019

## DOKUMENTASI



Mewawancarai Bapak Zhafran Haz