

### **Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak di Kota Malang)**

Irhamna Amalia Putri Oktavia<sup>1</sup>, Yahya Zakaria Fauzi<sup>2</sup>, Virna Paulina Simbolon<sup>3</sup>, Yusri Anugrah Farawanza<sup>4\*</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Universitas Negeri Malang

\*[yusri.anugrah.1904226@students.um.ac.id](mailto:yusri.anugrah.1904226@students.um.ac.id)

#### **Abstrak**

Tingkat kepatuhan pajak oleh para wajib pajak dipengaruhi oleh banyak faktor, baik dari faktor internal yang berasal dari kesadaran diri wajib pajak itu sendiri maupun faktor eksternal yang berasal selain dari wajib pajak seperti regulasi peraturan, pemerintah dan politik. Penelitian ini bertujuan untuk melihat tingkat pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan pajak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara terstruktur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman pengetahuan wajib pajak akan membuat wajib pajak patuh dalam perpajakan.

**Kata Kunci:** Pengetahuan pajak, Wajib pajak, Kepatuhan pajak

#### **Abstract**

*The level of tax compliance by taxpayers is influenced by many factors, both internal factors originating from the taxpayer's self-awareness and external factors other than taxpayers such as regulatory, government and political regulations. This study aims to see the level of knowledge of taxpayers on tax compliance. The method used in this research is descriptive qualitative research. The data collection technique was carried out by the structured interview method. The results of this study indicate that understanding the knowledge of taxpayers will make taxpayers obedient in taxation.*

**Keywords:** Tax knowledge, Taxpayer, Tax compliance

#### **PENDAHULUAN**

Indonesia merupakan negara yang bergantung kepada penerimaan pajak dari warga negaranya, laporan yang dikeluarkan oleh Direktorat Penyusunan APBN, Direktorat Jenderal Anggaran pada tahun 2017, pajak menyumbang sekitar 85,6% dari total angka 1.750,3 Triliun. Dari angka ini saja dapat kita simpulkan bahwa pajak merupakan hal yang krusial dalam upaya pembangunan nasional. Namun sayangnya, hal ini tidak diiringi dengan dukungan dari masyarakat Indonesia dalam hal kepatuhan membayar pajak. Menurut laporan yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak, ada sekitar 60% dari total keseluruhan wajib pajak yang membayarkan pajaknya, rasio kepatuhan pajak ini terus meningkat hingga pada akhir tahun 2021 tercatat rasio ini naik hingga ke angka 78%. Tetapi tentunya kekurangan tersebut merupakan sebuah catatan pemerintah yang harus diperbaiki.

Telah banyak cara yang dilakukan oleh direktorat jenderal perpajakan untuk meningkatkan angka rasio kepatuhan pajak. Salah satunya adalah dengan mengadakan amnesti pajak yang memberikan kesempatan kepada wajib pajak untuk membayarkan pajak dengan pengecualian sanksi dan denda administrasi. Sehingga memungkinkan para wajib pajak untuk tetap mematuhi regulasi yang ada (H. Insan & Maghijn, 2018). Disamping itu Dirjen Pajak akan mengimplementasikan pengembangan basis pajak melalui pengawasan dan penegakan hukum. Pengembangan basis pajak tersebut dilakukan agar penerimaan pajak pada tahun-tahun yang akan datang dapat mengalami peningkatan (Sinaga, 2014). Dalam siaran pers yang dikeluarkan oleh Kementerian Keuangan Indonesia pada tahun 2021, dirjen pajak akan melakukan pengawasan dan penegakan hukum supaya basis pajak bertambah luas, pembayaran pajak bertambah dan terjadinya peningkatan pembayaran pajak. Beberapa cara lain yang sedang pemerintah upayakan adalah dengan meningkatkan tarif PPN, optimalisasi pajak e-commerce, dan juga perluasan mengenai objek kena pajak dalam hal barang maupun jasa. Hal ini menjadi penting demi mewujudkan undang-undang yang mengatur mengenai perpajakan yang dikeluarkan pemerintah pada tahun 1994.

Disamping itu, pemerintah melalui tim edukasi perpajakan direktorat jenderal perpajakan mengeluarkan beberapa kebijakan yang dalam hal ini dapat mendukung literasi serta pengetahuan masyarakat Indonesia mengenai perpajakan sedari dini. Salah satunya yaitu mengeluarkan capaian pembelajaran melalui kurikulum-kurikulum dari sekolah dasar hingga ke tingkat universitas yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi yang mengatur mengenai program mata kuliah wajib umum guna mewujudkan capaian tujuan pendidikan, pendidikan karakter, hingga kesadaran pajak sebagai kewajiban seorang warga negara dalam diri peserta didik.

Tingkat kepatuhan pajak oleh para wajib pajak dipengaruhi oleh banyak faktor, baik dari faktor internal yang berasal dari kesadaran diri wajib pajak itu sendiri maupun faktor eksternal yang berasal selain dari wajib pajak seperti regulasi, politik, dsb (Fahmi & Linda, 2014). Penelitian yang dilakukan oleh (Anam & Andini, 2016) mengungkapkan bahwa pengetahuan akan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini selaras atau sejalan pada penelitian oleh (Empiris et al., 2017) yang menunjukkan hasil yang serupa. Namun pada kedua penelitian tersebut menggunakan metodologi penelitian kuantitatif yang dimana sangat bergantung pada reabilitas dan validitas data, serta sangat mungkin terjadi *error* dalam perhitungan statistiknya. Maka dari itu peneliti ingin mengangkat penelitian yang sama namun dengan menggunakan metodologi penelitian kualitatif dengan rumusan masalah “Bagaimana pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan pajak?”.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Teori Atribusi (*Attribution Theory*)**

*Attribution theory* pada awalnya dikemukakan oleh Fritz Heider (1958) yang menjelaskan mengenai perilaku seseorang. *Attribution theory* berkaitan dengan penafsiran seseorang dalam melihat suatu peristiwa dan melihat hubungan dari peristiwa tersebut dengan pemikiran dan perilaku mereka (Heider, 1958). Robbins dan Judge (2008) mengungkapkan bahwa ketika seseorang mengamati seseorang lainnya terdapat faktor internal atau faktor eksternal yang menjelaskan mengenai perilaku tersebut.

Menurut Robbins dan Judge (2008) terdapat tiga faktor penentu mengenai perilaku seseorang, tiga faktor tersebut dipengaruhi oleh faktor eksternal atau juga dipengaruhi oleh faktor internal seseorang:

1. Kekhususan

Kekhususan menjelaskan bahwa perilaku seseorang menunjukkan perilaku yang berbeda dalam kondisi yang berbeda. Dalam hal ini, perilaku seseorang disebabkan oleh faktor eksternal apabila perilaku tersebut dianggap tidak biasa. Sebaliknya, disebabkan oleh faktor internal apabila perilaku seseorang dianggap biasa.

2. Konsensus

Ketika menanggapi perilaku seseorang, kesamaan pandangan dalam kondisi yang sama dianggap sebagai konsensus. Dalam konsensus, konsensus tinggi dianggap perilaku tersebut disebabkan oleh faktor eksternal. Sedangkan dianggap sebagai faktor internal apabila konsensus rendah.

3. Konsistensi

Konsistensi menjelaskan bahwa individu menilai perilaku seseorang dengan respon yang sama. Dalam konsistensi, faktor eksternal dianggap menyebabkan ketidakkonsistenan perilaku seseorang. Sebaliknya, dianggap sebagai faktor internal apabila semakin konsisten perilaku seseorang.

Pada penelitian ini, *attribution theory* dianggap relevan dalam hal menentukan faktor apa saja yang dapat menyebabkan kepatuhan pajak bagi para wajib pajak (WP). Sikap WP dalam membuat penilaian mengenai perpajakan juga dapat berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak. Dengan kata lain, *attribution theory* juga dapat diterapkan dalam konteks kepatuhan pajak, yaitu untuk mengidentifikasi tingkat kepatuhan pajak setiap wajib pajak

## **Pajak**

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 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”. Di Indonesia, sumber pendapatan terbesar negara diperoleh dari pajak. Dalam pembangunan suatu negara pajak dan sistem perpajakan berperan sangat penting (Mangoting, 2018 dan Prastiwi et al, 2019).

Menurut Mulyo Agung (2014:34) terdapat dua fungsi utama dalam pajak. Fungsi yang pertama yaitu pajak sebagai fungsi anggaran/penerimaan dan pajak sebagai fungsi pengatur. Ketika sumber dana diperuntukkan sebagai pembiayaan atau pengeluaran pemerintah, baik dalam hal pengeluaran rutin atau digunakan sebagai pembangunan negara. Maka, hal tersebut dianggap pajak sebagai fungsi anggaran/penerimaan. Selain itu, pajak dianggap sebagai fungsi pengatur karena digunakan sebagai instrumen dalam mengatur atau dalam menjalankan kebijakan-kebijakan pemerintah baik pada bidang sosial atau pada bidang ekonomi.

## **Pengetahuan Wajib Pajak**

Pengetahuan perpajakan didefinisikan sebagai suatu informasi mengenai perpajakan yang dapat digunakan sebagai pedoman bagi para wajib pajak (WP) dalam bertindak, mengklasifikasikan strategi perpajakan, dan menentukan suatu keputusan dalam memenuhi kewajiban dan memperoleh hak sebagai wajib pajak selaras dengan pemenuhan kewajiban dan

hak dibidang perpajakan (Carolina, 2009). Menurut Veronica (2015) pengetahuan mengenai perpajakan adalah suatu proses mengenai peningkatkan pengetahuan secara intens, bertujuan untuk melihat sejauh mana wajib pajak dapat memahami segala sesuatu yang berkaitan dengan perpajakan secara tepat dan segala problem yang harus dipahami atau diketahui berkaitan dengan perpajakan.

Oleh karena itu, ketika seorang wajib pajak tidak mempunyai pengetahuan yang tepat sebagai dasar dalam perpajakan maka orang tersebut tidak dapat memastikan perilaku yang dijalankan tepat. Minimnya pengetahuan mengenai perpajakan oleh wajib pajak dapat menjadi hambatan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Zuhdi, et al, 2015). Ketika WP mempunyai dasar pengetahuan yang tepat, maka WP akan tau dan paham akan ketentuan terkait dengan kewajiban perpajakan yang berlaku. Dengan demikian, wajib pajak (WP) akan lebih gampang atau lebih mudah memenuhi kewajiban perpajakannya, maka diharapkan nantinya kepatuhan pajak akan mengalami peningkatan (Zuhdi, et al 2015).

### **Kepatuhan Pajak**

Braithwaite (2009) mendefinisikan kepatuhan pajak sebagai pembayaran penuh atas semua pajak terutang. Kepatuhan pajak berkaitan dengan pemenuhan kewajiban pembayaran pajak oleh wajib pajak sebagai kontribusi warga negara terhadap pembangunan negara. Pratama (2017) mengartikan kepatuhan pajak sebagai kesadaran seorang wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya tanpa adanya proses pemeriksaan, investigasi, teguran, ancaman, dan juga sanksi administrasi ataupun sanksi hukum sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

Sedangkan, Mangoting (2018) mendefinisikan kepatuhan pajak sebagai kemampuan dan kemauan warga negara yang mempunyai kewajiban untuk melakukan pembayaran pajak dalam hal mematuhi UU perpajakan yang telah ditetapkan dan melakukan pembayaran pajak terutang sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Selain itu, Dyan & Venusita (2013) mengungkapkan bahwa kepatuhan pajak merupakan konkretisasi sikap disiplin oleh WP dalam memenuhi segala bentuk keharusan atau kewajiban dan segala bentuk hak perpajakannya, serta menyampaikan/melaporkan jumlah pajak terutang WP sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### **METODE PENELITIAN**

Pada penelitian ini, metode yang digunakan oleh peneliti yaitu metode analisis kualitatif. Analisis kualitatif adalah penelitian yang bertujuan memperoleh data yang mendalam dan memperoleh data yang terdapat makna didalamnya. Metode penelitian kualitatif ini berlandaskan terhadap filsafat positivisme, dimana digunakan untuk meneliti kondisi dengan objek penelitian yang alamiah. Narasumber yang ada pada penelitian ini adalah eksperimen. Kemudian, peneliti pada penelitian ini adalah instrumen kunci, dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu wawancara secara langsung kepada narasumber.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti pada penelitian ini, merupakan langkah yang strategi dengan tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data yang dilakukan dengan cara: Teknik wawancara, wawancara merupakan pertemuan secara langsung antara dua orang untuk bertanya jawab melakukan pertukaran informasi dan ide, sehingga pada akhirnya dapat menyusun makna mengenai suatu topik (Awaeh et al., 2017). Pada hasil wawancara terstruktur yang dilakukan kemudian peneliti melakukan penarikan kesimpulan yang dituangkan kedalam hasil penelitian yang dikaji dengan teori yang sudah dikemukakan pada kajian teori sebelumnya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan wawancara yang dilakukan secara mendalam kepada kedua narasumber pertama yang merupakan manajer dari sebuah kedai kopi di Kota Malang, dapat diketahui bahwa narasumber mengetahui sedikit banyak dari apa yang dimaksud dengan perpajakan itu sendiri. Terlebih pada bagian definisi serta fungsi dari pajak itu sendiri. Namun karena status dari narasumber yang hanya merupakan pemilik sekaligus manajer operasional dari kedai kopi tersebut, maka untuk pengetahuan mengenai perpajakan secara mendalam termaksud didalamnya adalah perhitungan serta tata cara pembayaran kurang dipahami oleh narasumber. Diketahui, kedai kopi tersebut telah mendirikan suatu bagian divisi untuk mengurus mengenai pengelolaan keuangan termasuk didalamnya adalah pembayaran pajak badan usaha, sehingga pemilik hanya menerima laporan dari manajer keuangan untuk urusan ini. Namun menurut laporan tersebut, kedai kopi ini sendiri telah menjalankan kewajibannya untuk menjadi wajib pajak yang patuh dalam menjalankan usahanya.

“Pengetahuan akan pajak selalu kami upgrade, melalui bagian keuangan kedai kopi dan kedai kopi ini juga telah menghitung serta melaporkan pajak sesuai prosentase yang berlaku. Semua perhitungan perpajakan telah saya serahkan kepada bagian keuangan. (AB)”

Sedangkan, wawancara dengan narasumber kedua yang merupakan manajer dari cabang rumah makan cepat saji di Kota Malang dan merupakan wajib pajak orang pribadi, maka dapat diketahui bahwa narasumber tahu banyak mengenai perpajakan itu sendiri. Selama wawancara, narasumber dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan mengenai pajak mulai dari definisi, kegunaan pajak, tanggal pelaporan dan lain sebagainya. Disamping itu karena narasumber berstatus karyawan, maka narasumber hanya harus melaporkan SPT melalui website, meskipun melaporkan dan menurut narasumber pelaporannya cukup mudah dan dapat dilakukan mandiri, meskipun terdapat kendala seperti website yang sering mengalami kendala.

“Pemahaman tentang pajak sudah saya dapatkan sebelumnya mas, jadi saya mengetahui pajak sejak dari lama, perkembangan peraturan pemerintah terkait perpajakan juga sudah saya pelajari, sehingga pelaporan pajak mandiri juga selama ini sudah saya lakukan dengan taat dan baik” (AE)

Narasumber ketiga yang merupakan pegawai dari sebuah toko serba ada di kota Malang. Dari wawancara yang kami lakukan, dapat diketahui bahwa sebagai seorang wajib pajak, beliau mengetahui beberapa pengetahuan dasar mengenai perpajakan seperti definisi, tanggal lapor, dan lainnya. Namun karena narasumber hanya berstatus sebagai pegawai, maka dia kurang mengetahui bagaimana perhitungan pajak, dan dari laporan yang dia ketahui tidak pernah terkendala dengan perihal perpajakan.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pengetahuan mengenai pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut, dapat dilihat melalui hasil reduksi kesimpulan wawancara yang telah dilakukan, bahwa pada umumnya narasumber yang diwawancarai memiliki pengetahuan akan kewajiban pajak. Hal itu pula yang

memotivasi narasumber untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak. Dari penelitian tersebut didapatkan pula bahwa salah satu narasumber telah memanfaatkan layanan online yang disediakan oleh kantor pajak dalam menunjang kemudahan pelaporan pajak.

Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu fokus sampel di kota Malang, sehingga hasil penelitian kemungkinan akan berbeda dengan daerah lainnya. Selain itu hasil tidak dapat disamakan pada setiap keadaan. Penggunaan teknik wawancara terstruktur pada penelitian ini juga tidak menutup kemungkinan akan ada ketidakseimbangan bobot pertanyaan dan informasi yang diperoleh.

Implikasi penelitian akan sangat penting baik bagi pengetahuan pada intansi perpajakan maupun pada pembaca sebagai informasi. Dalam upaya peningkatan partisipan wajib pajak maka pemerintah harus memberikan wawasan akan kewajiban pajak dan fungsi pajak. Hal ini akan memberikan opini pada masyarakat sehingga dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak. Perluasan akan penelitian ini akan sangat dibutuhkan sehingga penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan pengembangan faktor yang dapat memberikan pengaruh terhadap tingkat kepatuhan pajak.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anam, M. C., & Andini, R. (2016). *Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Sebagai Variabel Intervening (Studi di KPP Pratama Salatiga)*.
- Awaeh, M. A., Lambey, L., & Pinatik, S. (2017). Analisis Efektivitas Penerapan Tax Amnesty (Pengampunan Pajak) Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bitung. *Jurnal EMBA*, 5(2), 2268–2276.
- Empiris, S., Koperasi, P., Kota, D. I., & Aceh, B. (2017). *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Membayar Wajib Pajak Badan (Studi Empiris Pada Koperasi Di Kota Banda Aceh)*.
- Fahmi, S., & Linda, F. (2014). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak Umkm Di Kabupaten Kendal. *Accounting Analysis Journal*, 3(3), 399–406.
- H. Insan, I., & Maghijn, T. N. (2018). Penerapan Pengampunan Pajak (Tax Amnesty) Di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2016 Beserta Permasalahannya. *Palar / Pakuan Law Review*, 4(2), 242–311.
- Insan, I. H., & Maghijn, T. N. (2018). Penerapan Pengampunan Pajak (Tax Amnesty) Di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2016 Beserta Permasalahannya. *Pakuan Law Review*, 4(2), 242-311.
- Irmawati, J., & Hidayatulloh, A. (2019). Determinan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Yogyakarta. *Sistem Infromasi, Keuangan, Auditing, dan Perpajakan*, 3(1), 112-121.
- Lianty, R.A. M., & Hapsari, D. W. (n.d.). Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer (JRAK)*, 9.
- Pakuan Law Review Volume 4 Nomor 2, Juli-Desember 2018 e-ISSN:2614-485 Halaman 242 Penerapan Pengampunan Pajak (Tax Amnesty) Di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2016 Beserta Paramaduhita, A. V., & Mustikasari. (2018). Non-employee individual taxpayer compliance. *Asian Journal of Accounting Research*, 3(1), 112-122.

- Sinaga, N. A. (2014). Reformasi Pajak Dalam Rangka Meningkatkan Pendapatan Negara. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, 8(1). <https://doi.org/10.35968/jh.v8i1.136>.
- Wardani, D. K., & Rumiyaun. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi kasus WP PKB roda empat di Samsat Drive Thru Bantul). *Jurnal Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Universitas Taman Siswa*, 5.