



## Evaluasi Efektivitas Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya

Anisinta Mariani Paso<sup>1</sup>, Wlan Dri Puspita<sup>2</sup>

<sup>1</sup>D3 Akuntansi, Universitas Merdeka Malang

[mariani@gmail.com](mailto:mariani@gmail.com), Jl. Terusan Raya Dieng 62-64 Malang 65146

<sup>2</sup>D3 Akuntansi, Universitas Merdeka Malang

[Wulan.dri@unmer.ac.id](mailto:Wulan.dri@unmer.ac.id), Jl. Terusan Raya Dieng 62-64 Malang 65146

---

### Article history:

Received: 2019-11-12

Revised: 2019-17-01

Accepted: 2020-10-02

---

✉ Corresponding Author:

Name author: Risnaningsih

E-mail: [ningsihrisna@yahoo](mailto:ningsihrisna@yahoo)

### Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas tingkat kepatuhan wajib pajak (WP) dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Objek penelitian ini yaitu KPP Pratama Malang Utara sebagai instansi yang mengamankan penerimaan negara dari sektor pajak. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode kepustakaan, wawancara, dan observasi, sementara analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data, menganalisisnya, kemudian menjelaskan temuan berhubungan dengan masalah yang dihadapi untuk diambil kesimpulan dan saran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan WP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya berkaitan dengan pembayaran pajak dan pelaporan SPT di KPP Pratama Malang Utara, sama-sama menunjukkan keadaan yang tidak stabil. Perhitungan efektivitas yang dilakukan tidak mampu membuktikan bahwa tingkat efektivitas penerimaan pajak dan pelaporan SPT setiap tahun semakin meningkat. Hal tersebut disebabkan oleh ketidakpatuhan dan ketidaktahuan WP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

**Kata Kunci:** Efektifitas, Kepatuhan, Wajib Pajak

### 1. Pendahuluan

Pemerintah Indonesia dalam mengelola kebutuhan negara membutuhkan suatu pemasukan untuk menciptakan kehidupan masyarakat yang layak dan sejahtera. Pemasukan yang dijadikan tumpuan pemerintah salah satunya berasal dari pajak. Pajak merupakan kontribusi wajib bersifat memaksa, bagi orang pribadi maupun badan karena memiliki kekuatan hukum yang diatur dalam Undang-Undang (UU) No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Pengoptimalan penerimaan pajak sangat diperlukan untuk menyediakan pendanaan yang memadai bagi pengeluaran negara yang terus meningkat.

Penerimaan pajak merupakan sumber pendapatan utama dan terbesar dalam APBN selama 5 tahun terakhir, dan pajak berkontribusi rata-rata sekitar 70% dari seluruh penerimaan negara. Penerimaan pajak mengalami peningkatan yang cukup signifikan baik dalam jumlah nominal maupun presentase terhadap jumlah keseluruhan pendapatan negara. Disisi lain jumlah presentase WP masih sangat kecil jika

dibandingkan dengan jumlah seluruh penduduk di Indonesia, hal tersebut dikarenakan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak masih cukup rendah.

Penerimaan pajak saat ini masih belum sesuai dengan harapan pemerintah akibat rendahnya tingkat kepatuhan WP, mulai dari ketidaktepatan waktu dalam membayar pajak, tidak melaporkan SPT, banyak pengusaha yang tidak melaporkan usahanya, dan kekeliruan yang berasal dari WP itu sendiri (Langit, 2013). Ketidaktepatan WP dalam melaporkan pajak akan berdampak pada target penerimaan pajak yang telah ditetapkan, selain itu WP masih menganggap pajak sebagai beban sehingga dapat berdampak pada kepatuhan pelaporan pajak. Perbedaan kepentingan tersebut menimbulkan ketidakpatuhan antara organisasi bisnis sebagai WP dan pemerintah sebagai penerima pajak. Ketidakpatuhan ini merupakan hambatan dalam pemungutan pajak. Untuk itu, DJP berkewajiban melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap kepatuhan WP, melalui pengawasan administratif maupun melalui kegiatan pemeriksaan, penyidikan, dan penagihan.

Peneliti menemukan adanya perbedaan sudut pandang antara organisasi bisnis sebagai WP dan pemerintah sebagai penerima pajak. WP yang belum sadar pajak menganggap pajak sebagai suatu beban, sementara tanpa pajak pemerintah dapat kehilangan salah satu pendapatan terbesarnya. KPP Pratama Malang Utara, sebagai bagian dari unit vertikal Direktorat Jenderal Pajak, bertugas untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan WP setiap tahunnya. Mereka akan terus berbenah diri akan jumlah pendapatan pajak di wilayah Malang Utara, agar terus meningkat sesuai dengan target anggaran yang telah ditetapkan. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul "Evaluasi Efektivitas Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya (Studi pada KPP Pratama Malang Utara)."

## **2. Tinjauan Pustaka**

### **Kepatuhan WP**

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif WP dalam menyelenggarakan perpajakan membutuhkan kepatuhan WP yang tinggi dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya secara jujur dan bertanggung jawab. Prinsip administrasi pajak yang diterima secara luas memiliki tujuan untuk memperoleh kepatuhan pajak secara sukarela (Ismawan, 2001). Kepatuhan sukarela merupakan tulang punggung dari *Self Assessment System*, agar WP bertanggung jawab dalam menetapkan sendiri kewajiban perpajakannya secara akurat dan melakukan pelaporan tepat waktu.

Kepatuhan perpajakan merupakan suatu keadaan bahwa WP memenuhi semua kewajiban perpajakannya (Rahayu, 2010:138), sementara menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 kepatuhan perpajakan adalah tindakan WP dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Tingkat kepatuhan WP yang dimaksud dalam hal ini adalah kepatuhan WP efektif dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Terbentuknya kepatuhan WP akan kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh pemahaman perpajakan WP (Harahap, 2004:51). Tingkat pemahaman WP dapat ditingkatkan dengan bimbingan oleh fiskus saat melaksanakan kewajiban perpajakan. Pemahaman WP terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku sangatlah penting untuk menunjang pelaksanaan dan pemenuhan kewajiban perpajakan WP sehingga kepatuhan WP dapat ditingkatkan (Gunandi, 2006).

Kepatuhan WP mencakup kepatuhan dalam mendaftarkan diri, mencatat atau membukukan transaksi usaha, kepatuhan melaporkan kegiatan usaha sesuai peraturan yang berlaku termasuk di dalamnya kepatuhan membayar pajak dan melaporkannya, serta kepatuhan terhadap semua aturan perpajakan lainnya. Kepatuhan yang paling mudah diamati adalah kepatuhan melaporkan usaha, karena seluruh wajib pajak berkewajiban menyampaikan laporan kegiatan usahanya setiap bulan dan/atau setiap tahun dalam bentuk menyampaikan SPT dalam masa atau tahunannya ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). Beberapa indikator kepatuhan pajak tersebut digunakan oleh DJP sebagai dasar untuk menganalisis risiko kepatuhan WP.

### **Faktor Pengukur Efektivitas**

Faktor efektivitas merupakan alat pengukur tingkat keberhasilan suatu kegiatan atau organisasi dalam rangka mencapai tujuan. Mahmudi (2010:143) mengatakan bahwa efektivitas digunakan untuk mengukur hubungan antara hasil pungutan suatu pajak dengan tujuan atau target yang telah ditetapkan. Tingkat kepatuhan WP dikatakan efektif apabila tujuan pemeriksaan tercapai, yaitu diperoleh kesimpulan yang tepat atas pemenuhan kewajiban perpajakan WP yang didukung dengan bukti-bukti yang meyakinkan. Semakin besar *output* yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang

ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi. Efektivitas dikategorikan sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Pengukuran Efektivitas**

Tingkat Pencapaian	Kategori
Di atas 100%	Sangat Efektif
Antara 90%-100%	Efektif
Antara 80%-90%	Cukup Efektif
Antara 60%-80%	Kurang Efektif
Di bawah 60%	Tidak Efektif

Sumber: Mahmudi (2010)

### **3. Metode Penelitian**

#### **Definisi Operasional Variabel**

Kepatuhan perpajakan adalah tindakan WP dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

#### **Ruang Lingkup Penelitian**

Lingkup penelitian ini mencakup bidang perpajakan yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepatuhan WP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

#### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Malang Utara yang terletak di Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 29-31, Klojen, Kota Malang. Lokasi penelitian merupakan tempat magang peneliti sehingga mempermudah dalam pengambilan dan pengolahan data.

#### **Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini berupa hasil wawancara yang diperoleh langsung dari KPP Pratama Malang Utara. Data sekunder dalam penelitian ini berupa dokumen mengenai data jumlah WP terdaftar untuk tahun 2015-2019, data jumlah target dan realisasi penerimaan pajak untuk tahun 2015-2019, data jumlah WP wajib SPT dan realisasi jumlah pelaporan SPT untuk tahun 2015-2019, serta data yang diperoleh dari portal berita terkait perpajakan di Malang Utara.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif dalam penelitian ini berupa data profil dan struktur organisasi kantor, sementara data kuantitatif dalam penelitian ini berupa data angka yang berasal dari instansi mengenai jumlah WP berkaitan dengan pemenuhan kewajiban perpajakan.

#### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan observasi, dokumentasi, dan wawancara.

#### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

1. Mengumpulkan data-data dan informasi yang relevan sesuai dengan tujuan penelitian.
2. Mereduksi data-data dengan memilih data-data yang penting dan memfokuskan pada hal-hal pokok yang terkait dengan kepatuhan.
3. Melakukan wawancara dengan pihak terkait untuk mendapatkan gambaran mengenai efektivitas tingkat kepatuhan WP di KPP Pratama Malang Utara.
4. Memadukan data hasil observasi langsung yang dilakukan peneliti, hasil wawancara, dan studi literatur yang dilakukan.
5. Analisis data akan menghasilkan kesimpulan berupa efektivitas tingkat kepatuhan WP di KPP Pratama Malang Utara.
6. Selanjutnya berdasarkan serangkaian metode penelitian yang telah dilakukan, peneliti akan melakukan evaluasi dan memberikan rekomendasi untuk mengatasi masalah yang dihadapi oleh perusahaan mengenai kepatuhan WP di KPP Pratama Malang Utara.

### **4. Pembahasan Hasil Penelitian**

#### **Tingkat Kepatuhan WP dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya Berkaitan dengan Pembayaran Pajak.**

Efektivitas tingkat kepatuhan WP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya berkaitan dengan pembayaran pajak, dapat diketahui dengan membandingkan antara jumlah target penerimaan pajak dan realisasinya dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{Realisasi Penerimaan Pajak}}{\text{Target Penerimaan Pajak}} \times 100\%$$

Berikut tabel presentase penerimaan pajak KPP Pratama Malang Utara tahun 2015-2019:

**Tabel 5**  
**Presentase Penerimaan Pajak KPP Pratama Malang Utara**  
**Tahun 2015-2019**

Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Presentase	Kategori
2015	441.675.392.000	328.599.830.190	74%	Kurang Efektif
2016	598.451.956.000	565.274.474.844	94%	Efektif
2017	509.681.712.000	529.430.101.033	103%	Sangat Efektif
2018	733.628.809.000	609.033.596.811	83%	Cukup Efektif
2019	827.600.267.000	679.129.086.600	82%	Cukup Efektif

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa realisasi penerimaan pajak di KPP Pratama Malang Utara sebagai berikut:

- 1) Presentase penerimaan pajak yang dicapai pada tahun 2015 adalah sebesar 74% masuk dalam kategori kurang efektif, karena tidak mencapai target yang ditetapkan yaitu sebesar Rp.328.599.830.190 dari target penerimaan pajak sebesar Rp.441.675.392.000.
- 2) Presentase penerimaan pajak yang dicapai pada tahun 2016 adalah sebesar 94% masuk dalam kategori efektif, tetapi tidak mencapai target yang ditetapkan yaitu sebesar Rp.565.274.474.844 dari target penerimaan pajak sebesar Rp.598.451.956.000. Namun, jika dilihat dari pertumbuhan penerimaan pajak mengalami peningkatan yaitu sebesar Rp.236.674.644.654.
- 3) Presentase penerimaan pajak yang dicapai pada tahun 2017 adalah sebesar 103% masuk dalam kategori sangat efektif, dan mencapai target yang telah ditetapkan yaitu sebesar Rp.529.430.101.033 dari target penerimaan pajak sebesar Rp.509.681.712.000. Namun, jika dilihat dari pertumbuhan penerimaan pajak mengalami penurunan yaitu sebesar Rp.35.844.373.811.
- 4) Presentase penerimaan pajak yang dicapai pada tahun 2018 adalah sebesar 82% masuk dalam kategori cukup efektif, tetapi tidak mencapai target yang ditetapkan yaitu sebesar Rp.609.033.596.811 dari target penerimaan pajak sebesar Rp.733.628.809.000. Namun, jika dilihat dari pertumbuhan penerimaan pajak mengalami kenaikan sebesar Rp.79.603.495.778.
- 5) Presentase penerimaan pajak yang dicapai pada tahun 2019 adalah sebesar 83% masuk dalam kategori cukup efektif, tetapi tidak mencapai target yang ditetapkan yaitu sebesar Rp.679.129.086.600 dari target penerimaan pajak sebesar Rp.827.600.267.000. Namun, jika dilihat dari pertumbuhan penerimaan pajak mengalami kenaikan yaitu sebesar Rp.70.095.489.789.

Hasil perhitungan antara target dan realisasi penerimaan pajak yang dilakukan, tidak mampu membuktikan bahwa efektivitas penerimaan pajak di KPP Pratama Malang Utara setiap tahun meningkat, melainkan menunjukkan keadaan yang tidak stabil. Disisi lain pertumbuhan penerimaan pajak pun mengalami hal yang sama, terlihat pada tahun 2017 terjadi penurunan penerimaan pajak. Menurut Bramasta, tidak tercapainya target penerimaan pajak disebabkan oleh masih adanya WP yang berusaha menyembunyikan pendapatan dari kegiatan usahanya, sehingga memperkecil jumlah pajak yang disetorkan. Heru menambahkan banyaknya WP bergerak, yaitu WP yang sebelumnya mendapat proyek di wilayah kerja KPP Pratama Malang Utara, pada tahun berikutnya berpindah proyek di wilayah lain sehingga berdampak pada penerimaan pajak (jatim.antarnews.com).

#### **Tingkat Kepatuhan WP Memenuhi Kewajiban Perpajakannya Berkaitan Dengan Pelaporan SPT**

Efektivitas tingkat kepatuhan WP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya berkaitan dengan pelaporan SPT, dapat diketahui dengan membandingkan antara jumlah WP wajib SPT dan realisasi jumlah pelaporan SPT dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{Realisasi Jumlah Pelaporan SPT}}{\text{Jumlah WP Wajib SPT}} \times 100\%$$

Berikut tabel presentase jumlah pelaporan SPT KPP Pratama Malang Utara tahun 2015-2019:

**Tabel 6**  
**Presentase Jumlah Pelaporan SPT KPP Pratama Malang Utara Tahun 2015-2019**

Tahun	Jumlah WP Wajib SPT	Realisasi Jumlah Pelaporan SPT	Presentase	Kategori
2015	51.126	37.500	73%	Kurang Efektif
2016	53.013	39.630	75%	Kurang Efektif
2017	39.903	39.485	99%	Efektif
2018	42.818	39.048	91%	Efektif
2019	43.703	38.214	87%	Cukup Efektif

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui bahwa realisasi jumlah pelaporan SPT di KPP Pratama Malang Utara sebagai berikut:

- 1) Presentase jumlah pelaporan SPT yang dicapai pada tahun 2015 adalah sebesar 73% masuk dalam kategori kurang efektif, karena realisasi jumlah pelaporan SPT tidak sesuai dengan banyaknya WP wajib SPT, yaitu sebesar 37.500 pelaporan dari 51.126 jumlah WP wajib SPT. Artinya ada sebanyak 13.626 WP yang tidak melaporkan SPT.
- 2) Presentase jumlah pelaporan SPT yang dicapai pada tahun 2016 adalah sebesar 75% masuk dalam kategori kurang efektif, karena realisasi jumlah pelaporan SPT tidak sesuai dengan banyaknya WP wajib SPT, yaitu sebesar 39.630 pelaporan dari 53.013 jumlah WP wajib SPT. Artinya ada sebanyak 13.383 WP yang tidak melaporkan SPT.
- 3) Presentase jumlah pelaporan SPT yang dicapai pada tahun 2017 adalah sebesar 99% masuk dalam kategori efektif, tetapi realisasi jumlah pelaporan SPT tidak sesuai dengan banyaknya WP wajib SPT, yaitu sebesar 39.485 pelaporan dari 39.903 jumlah WP wajib SPT. Artinya ada sebanyak 418 WP yang tidak melaporkan SPT.
- 4) Presentase jumlah pelaporan SPT yang dicapai pada tahun 2018 adalah sebesar 91% masuk dalam kategori efektif, tetapi realisasi jumlah pelaporan SPT tidak sesuai dengan banyaknya WP wajib SPT, yaitu sebesar 39.048 pelaporan dari 42.818 jumlah WP wajib SPT. Artinya ada sebanyak 3.770 WP yang tidak melaporkan SPT.
- 5) Presentase jumlah pelaporan SPT yang dicapai pada tahun 2019 adalah sebesar 87% masuk dalam kategori cukup efektif, tetapi realisasi jumlah pelaporan SPT tidak sesuai dengan banyaknya WP wajib SPT, yaitu sebesar 38.214 pelaporan dari 43.703 jumlah WP wajib SPT. Artinya ada sebanyak 5.489 WP yang tidak melaporkan SPT.

Hasil perhitungan antara jumlah WP wajib SPT dan realisasi jumlah pelaporan SPT yang dilakukan tidak mampu membuktikan bahwa efektivitas pelaporan SPT di KPP Pratama Malang Utara setiap tahun meningkat. Tingkat kepatuhan WP dalam melaporkan SPT menunjukkan keadaan yang tidak stabil. Menurut Bramasta, hal yang demikian disebabkan oleh ketidaktahuan dan ketidakpatuhan WP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

#### **Hambatan-hambatan yang Dihadapi oleh KPP Pratama Malang Utara Berkaitan dengan Kepatuhan WP dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya**

- a. Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM)  
Pelaksanaan tugas pengawasan membutuhkan aparatur perpajakan yang tidak sedikit dalam menjalankan tugas dan fungsi pengawasan terhadap kepatuhan WP. Direktur Jenderal Pajak, Fuad Rahmani (bisnis.tempo.com) mengatakan kurangnya jumlah pegawai saat ini menjadi faktor penghadang dalam mencapai target penerimaan pajak. Perbandingan rasio SDM terhadap jumlah penduduk masih sangatlah rendah, jika dihitung dari jumlah WP artinya beban SDM perpajakan masih sangat tinggi (Jokowi dalam m.liputan6.com). Salah satu contoh kurangnya SDM pada KPP Pratama Malang Utara terjadi pada bulan pelaporan SPT yang membutuhkan pegawai dalam jumlah yang cukup banyak, untuk melayani WP dalam melaporkan SPT tahunan. Hal yang demikian menyebabkan pengawasan terhadap WP belum maksimal.
- b. Program perpajakan yang tidak efektif  
Persoalan sistem yang belum semuanya terkoneksi menggunakan teknologi informasi menjadi salah satu faktor penghadang dalam mencapai target penerimaan pajak (Fuad dalam bisnis.tempo.com). Selain itu sistem komputer yang sering *down* ketika pelaporan SPT tahunan. Pertumbuhan penerimaan hingga masa pelaporan SPT bulan April melambat (Jokowi dalam m.liputan6.com).

- c. Sistem hukum yang lemah  
DJP menghadapi masalah mengenai aturan yang belum disempurnakan dalam mendukung pengamanan penerimaan pajak dan penegakan hukum dalam bidang perpajakan. Selain itu, belum optimalnya dukungan dan kerjasama dari berbagai instansi hukum lainnya serta perlindungan hukum bagi petugas pajak dilapangan. (Pramudito dalam amp.kontan.co.id).
- d. Kurangnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat dibidang perpajakan  
Kurangnya kesadaran masyarakat menjadi hambatan dalam kepatuhan perpajakan. Masyarakat kurang menyadari arti penting pajak bagi pembangunan negara maupun daerah, dan menganggap manfaat pajak tidak dirasakan secara langsung. Menurut Bramasta, masih banyak WP yang tidak melaksanakan kewajiban perpajakan karena kurangnya pengetahuan mengenai pajak. Selain itu masih ada WP yang berusaha menyembunyikan omzet dari kegiatan usahanya sehingga memperkecil jumlah pajak yang disetorkan ke kas negara.
- e. Banyaknya WP bergerak  
Faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak di KPP Pratama Malang Utara salah satunya adalah WP bergerak. WP yang sebelumnya mendapat proyek di wilayah KPP Pratama Malang Utara, pada tahun berikutnya berpindah proyek di wilayah lain. Hal ini berpengaruh terhadap penerimaan pajak (Heru dalam [jatim.antarnews.com](http://jatim.antarnews.com))

#### **Upaya-upaya yang Dilakukan KPP Pratama Malang Utara untuk Meningkatkan Kepatuhan WP dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya**

- a. Melakukan pembinaan terhadap WP  
Pembinaan, penyuluhan, dan sosialisasi dilakukan agar kepatuhan WP dapat mengalami peningkatan. Menurut Bramasta, salah satu kewajiban KPP Pratama Malang Utara adalah melaksanakan sosialisasi kepada WP baik secara langsung dengan cara mengadakan sosialisasi di ruangan atau kelas pajak maupun sosialisasi melalui kelas pajak online. Selain itu sosialisasi dilakukan juga melalui radio, surat kabar, maupun media sosial resmi yang dikelola DJP.
- b. Memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat  
Berbagai fasilitas kemudahan dan kenyamanan pelayanan untuk memberikan pelayanan prima kepada WP. Misalnya memanfaatkan perkembangan dan kemajuan teknologi informasi seperti pembayaran pajak dapat dilakukan secara online di bank-bank yang telah ditunjuk di Kota Malang, untuk memudahkan WP dalam hal pembayaran pajak. Adapun berbagai inovasi layanan seperti layanan tanpa turun, tempat pelayanan terpadu dengan aplikasi android untuk mengambil nomor antrian (e-TPT), ruang ramah pajak dengan fasilitas khusus kepada WP disabilitas, hamil, dan lansia. Selain itu, KPP Pratama Malang Utara juga menyediakan ruang bermain, ruang laktasi, galeri, dan lainnya (Heru dalam [surabaya.bisnis.com](http://surabaya.bisnis.com) dan [pemerintahan.memontum.com](http://pemerintahan.memontum.com)).
- c. Penggunaan sistem berbasis online  
Sistem pembayaran di KPP Pratama Malang Utara dilakukan secara online menggunakan *biling* dan pelaporan SPT tahunan melalui *e-filing* sehingga memudahkan dalam pembayaran dan pelaporan pajak. Adapun pengelolaan arsip menggunakan aplikasi berbasis web bernama sistem lacak berkas. (Heru dalam [www.timesjatim.com](http://www.timesjatim.com) dan [malangvoice.com](http://malangvoice.com)).
- d. Pemberian sanksi bagi WP yang melanggar peraturan perpajakan  
Upaya pendekatan secara persuasif dengan komunikasi aktif menjadi prioritas DJP untuk menghindarkan WP dari tindakan penyanderaan. (Siaran pers DJP Kanwil Jatim III dalam [pajak.go.id](http://pajak.go.id) dan [rri.co.id](http://rri.co.id)). Bramasta mengatakan upaya penegakan hukum baru akan dilakukan, jika upaya persuasif tidak direspon oleh WP. Hal ini dilakukan dengan cara pemeriksaan pajak, penagihan pajak hingga lelang, dan penyanderaan WP.

## **5. Simpulan**

Kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah disajikan pada bab sebelumnya adalah sebagai berikut:

- a. Presentase tingkat kepatuhan WP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya berkaitan dengan pembayaran pajak tidak mampu membuktikan bahwa efektivitas penerimaan pajak di KPP Pratama Malang Utara setiap tahun meningkat, melainkan menunjukkan keadaan yang tidak stabil. Disisi lain pertumbuhan penerimaan pajak pun mengalami hal yang sama, terlihat pada tahun 2017 terjadi penurunan penerimaan pajak. Tidak tercapainya target penerimaan pajak disebabkan oleh masih adanya WP yang berusaha menyembunyikan pendapatan dari kegiatan usahanya, sehingga memperkecil jumlah pajak yang disetorkan. Selain itu banyaknya WP bergerak, yaitu WP yang sebelumnya mendapat proyek di wilayah kerja KPP Pratama Malang

Utara, pada tahun berikutnya berpindah proyek di wilayah lain sehingga berdampak pada penerimaan pajak.

- b. Presentase tingkat kepatuhan WP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya berkaitan dengan pelaporan SPT tidak mampu membuktikan bahwa efektivitas pelaporan SPT di KPP Pratama Malang Utara setiap tahun meningkat. Tingkat kepatuhan WP dalam melaporkan SPT menunjukkan keadaan yang tidak stabil. Hal yang demikian disebabkan oleh ketidaktahuan dan ketidakpatuhan WP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

## 6. Saran

Saran yang dapat penulis berikan berdasarkan hasil penelitian ini sebagai bahan masukan dan perbaikan bagi Direktorat Jenderal Pajak secara khusus KPP Pratama Malang Utara yaitu:

- a. Melakukan penyuluhan atau sosialisasi yang dijadwalkan secara rutin dan menjelaskan tentang pentingnya peran aktif masyarakat khususnya WP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, guna tercapai pembangunan yang merata di seluruh Indonesia demi terwujudnya masyarakat yang adil dan makmur.
- b. Memberikan kemudahan dalam semua pemenuhan kewajiban perpajakan dan meningkatkan mutu pelayanan yang berkualitas, yaitu pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada WP dan tetap dalam batas standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara konsisten dan berkelanjutan.
- c. Meningkatkan kesadaran masyarakat khususnya WP untuk mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya melalui media cetak maupun elektronik.

## Daftar Pustaka

- Antarajatim. 2018. Penerimaan KPP Pratama Malang Utara Baru 70,85 Persen. <https://jatim.antaranews.com/berita/268213/penerimaan-kpp-pratama-malang-utara-baru-7085-persen>.
- Bisnis.com. 2019. KPP Pratama Malang Utara Kejar Penerimaan Rp827,6 Miliar. <https://surabaya.bisnis.com/read/20190228/531/894378/kpp-pratama-malang-utara-kejar-penerimaan-rp827-m>.
- Devano Sony, Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*. Prenada Media Group. Jakarta.
- Dewi, Febrilya Sari. Evaluasi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Tahun Pajak 2011-2013 di KPP Pratama Purworejo. 2014. Tugas Akhir. 1-61.
- DJP. 2015. Kanwil DJP Jawa Timur III Sandera Penunggak Pajak. <https://www.pajak.go.id/id/kanwil-djp-jawa-timur-iii-sandera-penunggak-pajak>.
- \_\_\_\_\_. 2017. Menakar Kadar Kepatuhan Wajib Pajak. <https://www.pajak.go.id/id/artikel/menakar-kadar-kepatuhan-wajib-pajak>.
- Gunandi. 2006. Reformasi Administrasi Perpajakan dalam Rangka Kontribusi Menuju *Good Governance*. Pidato Pengukuhan Guru Besar Perpajakan FISIP UI. Jakarta.
- Harahap, Abdul Asri. 2004. *Paradigma Baru Perpajakan Indonesia*. Integrita Dinamika. Semarang.
- Ismawan, Indra. 2001. *Memahami Reformasi Perpajakan 2000*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 690.900.327 Tahun 1994 tentang Pedoman Penilaian dan Kinerja Keuangan.
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 tentang Kriteria Wajib Pajak Patuh.
- Kontan.co.id. 2015. Ini 4 Hambatan Ditjen Pajak Raih Target Penerimaan. <https://amp.kontan.co.id/news/ini-4-hambatan-ditjen-pajak-raih-target-penerimaan>.

- Langit, Noor Ratri Sekar. Evaluasi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Pelaporan SPT PPh Pasal 25 Tahun 2010-2012 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta. 2013. Tugas Akhir. 1-55.
- Liputan6.com. 2019. 5 Masalah Serius yang Bikin Penerimaan Pajak Tak Tercapai. <https://m.liputan6.com/bisnis/read/4044652/5-masalah-serius-yang-bikin-penerimaan-pajak-tak-tercapai>.
- Mahmudi. 2010. *Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah*. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen. Yogyakarta.
- MalangVoice. 2019. Tahun ini, Perolehan Pajak KPP Pratama Malang Utara Ditargetkan Rp 827 Miliar. <https://malangvoice.com/tahun-ini-perolehan-pajak-kpp-pratama-malang-utara-ditargetkan-rp-827-miliar/>.
- Mardiasmo. 2018. *Perpajakan*. Edisi Revisi. ANDI. Yogyakarta.
- Memontum.com. 2017. KPP Pratama Malang Utara Resmikan Layanan Tanpa Turun (*Drive Thru*). <https://pemerintahan.memontum.com/1736-kpp-pratama-malang-utara-resmikan-layanan-tanpa-turun-drive-thru>.
- Oey, Ervina Yuliani. Evaluasi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan dan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta. 2012. Tugas Akhir. 1-58.
- Profil Kantor. KPP Pratama Malang Utara 2020.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- rri.co.id. 2019. Tak Bayar Pajak KPP Pratama Malang Utara Lakukan Penyanderaan Wajib Pajak. <https://m.rri.co.id/malang/hukum-kriminal/743262/tak-bayar-pajak-kpp-pratama-malang-utara-lakukan-penyanderaan-wp>.
- Soemitro, Rochmat. 1990. *Dasar-Dasar Hukum Pajak dan Pajak Pendapatan*. Eresco. Bandung.
- Suandy, Erly. 2011. *Hukum Pajak*. Edisi 5. Salemba Empat. Jakarta.
- Tempo.co. 2014. Kendala Menumpuk, Target Pajak Sulit Capai. <https://bisnis.tempo.com/read/601439/kendala-menumpuk-target-pajak-sulit-tercapai>.
- Timesjatim. 2019. KPP Pratama Malang Utara Target Pendapatan Pajak Rp 827 Miliar. <https://www.timesjatim.com/berita/64422/kpp-pratama-malang-utara-target-pendapatan-pajak-rp-827-m>.
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2000 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa.
- Waluyo. 2017. *Perpajakan Indonesia*. Edisi 12 Buku 1. Salemba Empat. Jakarta.
- Wlandari Sri, et al. Evaluasi Pemeriksaan Pajak Penghasilan (PPh) dan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari. 2018. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 2 No. 2 pp 102-115.