



## Pengaruh Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, Kualitas Pelayanan, Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Cecilia Laurensia

Universitas Pelita Harapan Medan

[ceciliaclarensia@gmail.com](mailto:ceciliaclarensia@gmail.com)

### ABSTRAK

Pajak telah menjadi bagian dari sendi-sendi kehidupan bernegara. Namun pada pelaksanaannya, wajib pajak cenderung tidak melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak. Untuk itu, salah satu upaya yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak dalam menggali potensi pajak adalah dengan menyelenggarakan Sensus Pajak Nasional. Selain diselenggarakannya Sensus Pajak Nasional, juga diperlukan kualitas pelayanan yang baik bagi wajib pajak dan pengetahuan pajak. Artikel ini bertujuan untuk mengetahui apakah sensus pajak nasional, kualitas pelayanan, dan pengetahuan pajak dapat meningkatkan kepatuhan para wajib pajak dalam membayar pajak. Hasil pembahasan dalam artikel ini menunjukkan bahwa pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, kualitas pelayanan, dan pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

**Kata kunci:** Sensus Pajak Nasional, kualitas pelayanan pajak, pengetahuan pajak, kepatuhan wajib pajak.

### ABSTRACT

*Taxes have become part of the foundations of state life. However, in practice, taxpayers tend not to carry out their obligations in paying taxes. For this reason, one of the efforts made by the Directorate General of Taxes in exploring tax potential is by holding a National Tax Census. In addition to holding the National Tax Census, good service quality is also needed for taxpayers and tax knowledge. This article aims to determine whether the national tax census, service quality, and tax knowledge can improve taxpayer compliance in paying taxes. The results of the discussion in this article indicate that the implementation of the National Tax Census, service quality, and tax knowledge have a significant effect on the level of taxpayer compliance.*

**Keywords :** National Tax Census, quality of tax services, tax knowledge, taxpayer compliance.

## A. PENDAHULUAN

Pajak sudah menjadi bagian dari landasan kehidupan suatu negara. Bermula dari kemerdekaan bangsa Indonesia pada tahun 1945, melalui pasal 23A UUD 1945 yang telah diamandemen beberapa kali, para pendiri bangsa tersebut telah menerapkan pajak menjadi wujud pungutan wajib bagi kepentingan negara yang memperoleh pengaturan pada peraturan perundang-undangan. Selain itu, pajak memiliki fungsi sebagai sumber pembiayaan belanja rutin serta pembangunan untuk mewujudkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat.

Negara Indonesia menerapkan sistem perpajakan berupa *self assessment system* yang memberikan kepercayaan bagi para wajib pajak dalam menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri jumlah pajaknya. *Self assessment system* diselenggarakan oleh pemerintah agar wajib pajak tidak merasa dibebani untuk membayar pajak sebab sistem tersebut memberikan kebebasan kepada wajib pajak. Masyarakat yang diberikan kebebasan untuk menghitung pajaknya harus memiliki kesadaran akan keberadaan pajak yang sangat penting untuk melaksanakan pembangunan nasional sehingga terwujudnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak secara sukarela.

Akan tetapi pada penyelenggaraannya, terdapat wajib pajak yang tidak melakukan kewajibannya dalam membayar pajak. Hal tersebut disebabkan karena penegakan hukum yang belum maksimal, kesadaran wajib pajak yang masih kurang, dan juga tidak terdapat data mengenai wajib pajak. Keberadaan *database* yang lengkap dan akurat tentu akan memengaruhi efisiensi pelaksanaan penegakan hukum serta kepatuhan wajib pajak yang memiliki pengaruh terhadap jumlah penerimaan pajak. Dengan demikian, pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak berupaya untuk menggali potensi pajak dengan melaksanakan Sensus Pajak Nasional. Sensus pajak merupakan kegiatan mengumpulkan data terkait dengan kewajiban perpajakan untuk meningkatkan basis pajak (ekstensifikasi), dengan cara menghampiri responden atau wajib pajak di seluruh Indonesia.

Selain diselenggarakannya Sensus Pajak Nasional, juga diperlukan kualitas pelayanan yang baik bagi wajib pajak. Para wajib pajak bersama dengan Direktorat Jenderal Pajak harus bekerja sama dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan adanya pelayanan yang berkualitas dan pemahaman perpajakan yang dapat diberikan pada wajib pajak berupa pengetahuan pajak.

Berdasarkan pada latar belakang permasalahan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan dibahas adalah apakah sensus pajak nasional, kualitas pelayanan, dan pengetahuan pajak dapat meningkatkan kepatuhan para wajib pajak dalam membayar pajak?

## B. PEMBAHASAN

### Kepatuhan Wajib Pajak

Pasal 1 UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan mengatakan bahwa “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.”

Kepatuhan wajib pajak mencakup ketaatan wajib pajak untuk memberikan informasi yang dibutuhkan dengan tepat waktu, mengisi dengan jelas dan benar besaran pajak yang wajib dibayar, dan melakukan pembayaran pajak dengan tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000, terdapat sejumlah kriteria wajib pajak patuh, yaitu:

- a. Menyampaikan SPT tepat pada waktunya,
- b. Sudah mempunyai izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran tunggakan pajak jika wajib pajak yang berkepentingan mempunyai tunggakan,
- c. Pada jangka waktu sepuluh tahun terakhir, wajib pajak yang berkepentingan tidak pernah memperoleh hukuman maupun sanksi pidana akibat melakukan pelanggaran dalam bidang perpajakan,
- d. Melakukan pembukuan dalam dua tahun terakhir berdasarkan aturan perpajakan sebagaimana diatur dalam pasal 28 UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, jika diperoleh koreksi fiskal dalam laporan keuangan yang dibuat pada pembukuan tersebut, koreksinya tidaklah lebih dari 5%,
- e. Laporan keuangan wajib pajak tersebut selama dua tahun terakhir sudah diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat WTP (wajar tanpa pengecualian).

Wajib pajak dapat digolongkan menjadi wajib pajak yang patuh jika sudah memenuhi persyaratan yang diatur pada Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000.

### **Pengaruh Sensus Pajak Nasional Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Sensus Pajak Nasional merupakan kegiatan mengumpulkan data yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan, menggali potensi pajak yang dianggap potensial dan merupakan suatu upaya untuk melindungi penerimaan negara dengan mendatangi subjek pajak (orang pribadi atau badan) di seluruh wilayah Indonesia yang dilaksanakan secara serentak dan bertahap. Dasar-dasar hukum Sensus Pajak Nasional, yaitu:

- a. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 149/PMK.03/2011 tanggal 12 September 2011 tentang Sensus Pajak Nasional,
- b. UU No. 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana telah diubah terakhir dengan UU Nomor 12 Tahun 1994,
- c. UU No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) sebagaimana telah diubah terakhir dengan UU Nomor 16 Tahun 2009.

Dalam menyelenggarakan Sensus Pajak Nasional, Direktorat Jenderal Pajak memiliki tujuan utama dalam memperoleh semua potensi perpajakan yang meliputi:

- a. Perluasan basis perpajakan  
Sensus Pajak Nasional diadakan dalam rangka melakukan pembangunan basis perpajakan karena di negara Indonesia masih terdapat sejumlah subjek pajak yang sepatutnya sudah mempunyai kewajiban perpajakan namun belum mendaftarkan diri sebagai wajib pajak.
- b. Meningkatkan penerimaan pajak  
Dengan dilaksanakannya Sensus Pajak Nasional, maka pemerintah dapat mengetahui wajib pajak yang potensial, sehingga wajib pajak yang sepatutnya memenuhi kewajiban perpajakan dapat membayar pajak yang berdampak pada peningkatan penerimaan pajak.
- c. Pembaharuan data wajib pajak  
Penyelenggaraan Sensus Pajak Nasional juga mengadakan pendataan ulang sehubungan dengan kondisi wajib pajak terkini. Dengan diselenggarakannya Sensus Pajak Nasional, maka Direktorat Jenderal Pajak bisa mendapatkan informasi terkini dari para wajib pajak.
- d. Penyuluhan atau sosialisasi mengenai hak dan kewajiban wajib pajak

Apabila pemahaman mengenai perpajakan, khususnya hak dan kewajiban para wajib pajak masih minim, maka hal ini adalah sebuah hambatan dalam perpajakan. Dengan demikian, Sensus Pajak Nasional menyelenggarakan penyuluhan terkait dengan hak dan kewajiban pajak bagi calon pajak ataupun wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan pajak.

- e. Melakukan pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak  
Penyelenggaraan Sensus Pajak Nasional akan mempermudah pemerintah dalam mengawasi kepatuhan subjek pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.
- f. Mewujudkan keadilan perpajakan.

Sensus Pajak Nasional juga mempunyai fungsi untuk menciptakan keadilan perpajakan bagi para wajib pajak. Tindakan Sensus Pajak Nasional diselenggarakan dengan penyisiran secara langsung oleh aparat pajak sehingga apabila terdapat wajib pajak yang belum memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan dapat terdeteksi.

Penyelenggaraan penyuluhan pajak melalui Sensus Pajak Nasional akan memberikan *database* wajib pajak ataupun wajib pajak potensial terbaru dan para wajib pajak juga akan mempunyai pemahaman tentang peraturan dan tata cara perpajakan yang lebih baik sehingga pengetahuan wajib pajak juga akan meningkat yang memotivasi para wajib pajak dalam memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya sehingga berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kualitas pelayanan pajak adalah penilaian atau tanggapan masyarakat, yaitu apakah masyarakat merasa puas atau tidak puas atas pelayanan pajak yang diberikan. Jika masyarakat memperoleh pelayanan yang sesuai atau melebihi harapan wajib pajak, maka kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik, sebaliknya jika masyarakat memperoleh pelayanan yang tidak sesuai, maka pelayanan yang diberikan tidak berkualitas. Terdapat lima indikator dalam mengidentifikasi kualitas pelayanan pajak, yaitu:

- a. Keandalan (*Reliability*), berupa kecakapan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan,
- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*), berupa kemauan untuk membantu pelanggan secara tanggap (cepat dan tepat),
- c. Jaminan (*Assurance*), berupa pengetahuan, kemampuan, dan sikap positif,
- d. Empati (*Emphaty*), berupa wujud komunikasi dan sikap yang baik, serta mampu memahami kebutuhan pelanggan, dan
- e. Bukti langsung (*Tangible*), berupa fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Suatu pelayanan pajak dapat dinilai dari kualitas sumber daya manusia, sistem informasi perpajakan, dan ketentuan perpajakan. Kualitas pelayanan pajak yang baik akan terwujud jika para aparat pajak dapat melaksanakan tugasnya dengan profesional, disiplin, dan transparan. Apabila wajib pajak mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan kepadanya, maka mereka cenderung akan melaksanakan kewajiban perpajakan berdasarkan peraturan perpajakan. Untuk itu, kualitas sumber daya manusia yang handal dan sistem informasi perpajakan akan mewujudkan pelayanan pajak yang semakin berkualitas. Pelayanan pajak yang berkualitas dapat ditingkatkan dengan adanya kelancaran, kenyamanan, keamanan, dan kepastian hukum yang bisa dipertanggungjawabkan. Para aparat pajak harus mempunyai keahlian dan kemampuan pada bidangnya masing-masing agar mampu memberikan pelayanan yang berkualitas bagi wajib

pajak. Apabila pelayanan pajak yang diberikan berkualitas dan sejalan dengan standar peraturan yang sudah ditetapkan pada Kantor Pelayanan Pajak, maka para wajib pajak akan mempunyai kemauan untuk melaksanakan kewajibannya membayar pajak sehingga kepatuhan wajib pajak dapat terpenuhi.

### **Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pengetahuan pajak merupakan pemahaman dasar wajib pajak untuk memenuhi kewajiban membayar pajak. Jika wajib pajak tidak mempunyai pengetahuan pajak, maka wajib pajak tidak akan mempunyai kemauan dalam membayar pajak. Sebaliknya, jika wajib pajak memiliki pengetahuan pajak, maka wajib pajak dapat memahami pentingnya melakukan pembayaran pajak dan manfaat yang didapatkan saat wajib pajak membayar pajak. Indikator dari pengetahuan perpajakan meliputi:

- a. Melaksanakan kewajiban pajak sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan perpajakan.
- b. Membayar pajaknya secara tepat waktu.
- c. Wajib pajak memenuhi persyaratan dalam membayar pajak.
- d. Wajib pajak dapat mengetahui jatuh tempo pembayaran.

Semakin tinggi pemahaman dan pengetahuan wajib pajak, maka wajib pajak dapat berperilaku dengan lebih baik sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Namun sebaliknya, apabila wajib pajak tidak mempunyai pengetahuan tentang peraturan dan proses perpajakan, maka wajib pajak tidak dapat berperilaku dengan tepat. Untuk itu, salah satu cara dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak agar wajib pajak dapat menjadi lebih patuh adalah dengan mengoptimalkan pengetahuan pada bidang perpajakan. Dengan optimalnya pengetahuan pajak masyarakat melalui pendidikan perpajakan, baik formal ataupun non formal akan memiliki dampak positif kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

### **c. PENUTUP**

Kepatuhan wajib pajak mencakup ketaatan wajib pajak untuk memberikan informasi yang dibutuhkan dengan tepat waktu, mengisi dengan jelas dan benar besaran pajak yang wajib dibayar, dan melakukan pembayaran pajak dengan tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Sensus Pajak Nasional merupakan kegiatan mengumpulkan data yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan, menggali potensi pajak yang dianggap potensial dan merupakan suatu upaya untuk melindungi penerimaan negara dengan mendatangi subjek pajak (orang pribadi atau badan) di seluruh wilayah Indonesia yang dilaksanakan secara serentak dan bertahap. Penyelenggaraan penyuluhan pajak melalui Sensus Pajak Nasional akan memberikan *database* wajib pajak ataupun wajib pajak potensial terbaru dan para wajib pajak juga akan mempunyai pemahaman tentang peraturan dan tata cara perpajakan yang lebih baik sehingga pengetahuan wajib pajak juga akan meningkat yang memotivasi para wajib pajak dalam memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya sehingga berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan pajak adalah penilaian atau tanggapan masyarakat, yaitu apakah masyarakat merasa puas atau tidak puas atas pelayanan pajak yang diberikan. Apabila pelayanan pajak yang diberikan berkualitas dan sejalan dengan standar peraturan yang sudah ditetapkan pada Kantor Pelayanan Pajak, maka para wajib pajak akan mempunyai kemauan untuk melaksanakan kewajibannya membayar pajak sehingga kepatuhan wajib pajak dapat terpenuhi.

Pengetahuan pajak merupakan pemahaman dasar wajib pajak untuk memenuhi kewajiban membayar pajak. Dengan optimalnya pengetahuan pajak masyarakat melalui pendidikan perpajakan, baik formal ataupun non formal akan memiliki dampak positif kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Pemerintah khususnya Direktorat Jenderal Pajak harus lebih giat dalam mengoptimalkan kualitas dan mutu pelayanan pajak dan juga berbagai peraturan perundang-undangan perpajakan yang telah ditetapkan. Para wajib pajak juga hendaknya memenuhi kewajiban perpajakannya agar dapat berpartisipasi dalam pembangunan nasional yang tentunya juga akan berdampak positif bagi para wajib pajak.

### DAFTAR PUSTAKA

- Darnita, C. D. dan Yenni Mangoting. 2014. “*Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Efektifitas Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Perkotaan Dan Pedesaan Kota Palangka Raya*”. *Jurnal Tax & Accounting Review* Vol. 4 No. 2. hlm. 7.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2011. *Buku Panduan Sensus Pajak Nasional*. Jakarta
- Fajriyan, N. A., dkk. 2015. “*Pengaruh Persepsi Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kelurahan Miji Kota Mojokerto)*”. *Jurnal Perpajakan* Vol. 1 No. 1. hlm. 2.
- Ferianto, A. dan Titik Mildawati. 2022. “*Analisis Efektivitas Implementasi Kebijakan Sensus Pajak Nasional Pada Direktorat Jenderal Pajak Surabaya*”. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan* Vol. 1 No. 3. hlm. 249.
- Hidayat, R. dan Suci Rahma Wati. Oktober 2022. “*Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kota Bandung*”. *Owner: Jurnal dan Riset Akuntansi* Vol. 6 No. 4. hlm. 4011.
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan: Edisi Revisi 2009*. Yogyakarta: ANDI.
- Prayitna, S. dan Banu Witono. Maret 2022. “*Pengaruh Sistem Samsat Drive Thru, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib pajak SAMSAT Kota Surakarta)*”. *Jurnal IKRAITHEKONOMIKA* Vol. 5 No. 1. hlm. 138.
- Rusmawanti, S. dan Dewi Kusuma Wardani. Desember 2015. “*Pengaruh Pemahaman Pajak, Sanksi Pajak, dan Sensus Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi Yang Memiliki Usaha*”. *Jurnal Akuntansi* Vol. 3 No. 2. hlm. 76.
- Siwi, A. M. 2020. “*Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Empiris di Kelurahan Giripurwo Kecamatan Wonogiri)*”. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta. hlm. 6.