

ANALISIS KEBIJAKAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB MEMBAYAR PAJAK DI INDONESIA

Triana Dani Maulana^{1*}, Imahda Khoiri Furqon²

^{1,2}UIN K.H Abdurrahman Wakhid Pekalongan

[triana.dani.maulana@mhs.uingusdur.ac.id](mailto: triana.dani.maulana@mhs.uingusdur.ac.id)

[imahda.khoiri.furqon@uingusdur.ac.id](mailto: imahda.khoiri.furqon@uingusdur.ac.id)

Received: 07-10-2025

Revised: 25-11-2025

Approved: 12-12-2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kebijakan perpajakan terhadap pemenuhan wajib pajak di Indonesia. Metode yang digunakan adalah studi literatur, yang mengumpulkan dan menganalisis informasi dari berbagai sumber, termasuk artikel jurnal, buku, laporan resmi, serta disertasi dan tesis terkait. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti pemahaman terhadap kebijakan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan sanksi. Meskipun wajib pajak mengatasi berbagai kendala, seperti kurangnya kesadaran dan pemahaman yang memadai mengenai kewajiban perpajakan, penelitian ini menemukan bahwa peningkatan edukasi perpajakan serta pelayanan yang lebih baik dapat secara signifikan mendorong tingkat kepatuhan. Selain itu, penerapan sanksi yang tegas juga berperan penting dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak akan kewajiban mereka. Penelitian ini memberikan wawasan yang penting bagi pengambil kebijakan untuk merumuskan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan pemenuhan wajib pajak, sehingga dapat mengoptimalkan penerimaan pajak negara. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi kajian selanjutnya dalam bidang perpajakan dan kontribusi terhadap pengembangan kebijakan perpajakan yang lebih baik di Indonesia.

Kata kunci: Kepatuhan wajib pajak, kebijakan perpajakan, pelayanan fiskus

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang sangat penting bagi pembangunan nasional. Namun, kepatuhan wajib pajak, khususnya orang pribadi, di Indonesia masih menghadapi berbagai kendala, seperti kurangnya pemahaman atas peraturan perpajakan, minimnya kesadaran, dan kualitas pelayanan fiskus yang belum optimal. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk menganalisis pengaruh kebijakan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Pajak memegang peranan krusial dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, khususnya dalam mendukung pelaksanaan pembangunan nasional. Oleh karena itu, pencapaian target penerimaan negara dari sektor perpajakan yang telah ditetapkan pemerintah menjadi hal yang sangat diharapkan setiap tahunnya. Untuk mendukung hal tersebut, penelitian di bidang perpajakan menjadi penting agar baik pemerintah maupun masyarakat dapat memahami berbagai faktor yang memengaruhi keberhasilan realisasi penerimaan pajak sesuai dengan target. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis serta memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kepatuhan wajib pajak, kegiatan pemeriksaan pajak, dan proses penagihan pajak terhadap penerimaan Pajak Penghasilan (PPh) Badan (Riyadi et al., 2021)

Pajak merupakan salah satu cara masyarakat berkontribusi dalam mendukung pembangunan serta pertumbuhan ekonomi di Indonesia (Fitri et al., 2025). Kepatuhan wajib pajak merupakan unsur penting dalam keberhasilan sistem perpajakan di sebuah negara. Di Indonesia, pajak berfungsi sebagai sumber utama pendapatan negara yang digunakan untuk membiayai berbagai program pembangunan, termasuk infrastruktur dan layanan publik. Namun, kepatuhan wajib pajak, terutama dari kalangan wajib pajak

orang pribadi, masih menghadapi sejumlah kendala. Menurut laporan Direktorat Jenderal Pajak (DJP, 2023), tingkat kepatuhan formal maupun material wajib pajak orang pribadi masih belum mencapai target yang diinginkan. Kondisi ini menunjukkan adanya perbedaan antara ekspektasi pemerintah dengan kenyataan di lapangan, yang berpotensi menghambat optimalisasi penerimaan pajak (Nursabrina, 2024).

Membayar pajak merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh setiap Wajib Pajak, baik perorangan maupun badan usaha. Bagi negara, pajak berperan sebagai salah satu sumber utama pendapatan yang digunakan untuk membiayai berbagai pengeluaran, baik yang bersifat rutin maupun untuk kegiatan pembangunan. Sementara itu, bagi perusahaan, pajak sering dipandang sebagai beban yang dapat mengurangi laba bersih. Pajak bukan merupakan bentuk kontribusi sukarela, melainkan kewajiban yang diatur oleh peraturan perundang-undangan dan dikenakan kepada masyarakat sebagai Wajib Pajak. Namun, upaya untuk mengoptimalkan penerimaan pajak masih menghadapi berbagai tantangan, salah satunya adalah rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak, khususnya Wajib Pajak Badan. Wajib Pajak Badan, sebagai badan usaha dengan skala ekonomi yang besar, sebenarnya memiliki potensi signifikan dalam meningkatkan penerimaan negara melalui pajak. Akan tetapi, pada kenyataannya, tingkat kepatuhan mereka di Indonesia masih tergolong rendah. Berbagai laporan menunjukkan bahwa banyak Wajib Pajak Badan terlibat dalam praktik yang merugikan penerimaan negara, seperti pelaporan keuangan yang tidak akurat, penghindaran pajak (*tax avoidance*), serta penggelapan pajak (*tax evasion*) (Wardhani & Singgih, 2025).

Tingkat penghasilan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak dengan pendapatan yang tinggi umumnya memiliki tingkat kepatuhan yang lebih baik, karena mereka memahami pentingnya pelaporan dan pembayaran pajak sesuai ketentuan. Sebaliknya, mereka yang berpenghasilan di bawah Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) cenderung mengabaikan kewajiban pelaporan, dengan anggapan bahwa penghasilan mereka tidak relevan untuk dikenai pajak. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi penghasilan seseorang, maka semakin tinggi pula tingkat kesadaran dan kepatuhannya terhadap kewajiban perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak harus dipertahankan agar penerimaan pajak nasional tetap stabil dan tidak mengalami penurunan. Kepatuhan perpajakan menggambarkan kondisi di mana wajib pajak telah melaksanakan seluruh kewajiban perpajakan mereka serta memperoleh hak-hak perpajakan yang sesuai. Kepatuhan ini merupakan cerminan dari penerapan sistem self assessment, di mana wajib pajak diberikan kewenangan untuk secara mandiri melaksanakan kewajibannya, mulai dari menghitung penghasilan, menentukan besaran pajak yang harus dibayar, melakukan penyetoran pajak, hingga melaporkan pemenuhan kewajiban perpajakan. Semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban tersebut, maka semakin besar pula penerimaan negara yang diperoleh dari sektor perpajakan (Christian & Aribowo, 2021).

Kegiatan penagihan pajak merupakan langkah terakhir yang dilakukan oleh fiskus sebagai bentuk penegakan hukum. Penagihan pajak dilakukan sebagai tindak lanjut atas ketetapan hukum yang telah diterbitkan namun belum dipenuhi oleh wajib pajak. Apabila proses penagihan dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku, maka tindakan tersebut memiliki kekuatan hukum yang sah dan dapat memaksa wajib pajak untuk melunasi kewajibannya. Dengan demikian, wajib pajak tidak memiliki kesempatan untuk menghindar dari pembayaran pajak dan dapat dikenakan pelunasan

melalui penyitaan aset pribadi. Melalui pelaksanaan penagihan pajak ini, diharapkan penerimaan negara dari sektor pajak dapat meningkat. Selain itu, penagihan aktif juga berfungsi sebagai langkah pencegahan yang dilakukan petugas pajak agar wajib pajak tidak menunda kewajiban pembayaran pajaknya (Riyadi et al., 2021).

Secara prinsip, penerapan sanksi perpajakan bertujuan untuk menumbuhkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Oleh karena itu, penting bagi setiap Wajib Pajak untuk memahami berbagai jenis sanksi perpajakan agar menyadari akibat hukum dari tindakan maupun kelalaian yang dilakukan. Dari perspektif hukum, pajak memiliki sifat memaksa, yang berarti apabila kewajiban perpajakan tidak dipenuhi, maka akan timbul akibat hukum berupa pengenaan sanksi perpajakan (Asnawi & Mukhlisin, 2017).

Pemungutan pajak yang dilakukan oleh pemerintah tidak akan memiliki dasar hukum apabila tidak diatur oleh undang-undang. Untuk menarik dana dari masyarakat melalui pajak, pemungutan tersebut harus berlandaskan pada asas legalitas. Tujuan penerapan asas legalitas dalam bidang perpajakan adalah agar tindakan pemerintah dalam memungut dana dari masyarakat melalui pajak tidak dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum.

Pajak merupakan kewajiban yang terutang kepada pemerintah berdasarkan norma umum yang bersifat memaksa, tanpa adanya imbalan langsung yang dapat ditunjukkan secara individu, dengan tujuan untuk membiayai pengeluaran negara. Dalam hal ini, pajak bersifat memaksa karena apabila kewajiban tersebut tidak dilaksanakan, maka dapat dikenai tindakan hukum berdasarkan peraturan perundang-undangan. Dengan kata lain, jika utang pajak tidak dibayar, maka penagihan dapat dilakukan melalui Surat Paksa, penyitaan, atau bahkan penyanderaan terhadap Wajib Pajak.

Selain itu, Wajib Pajak yang tidak melaksanakan atau lalai dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, baik terlambat maupun tidak membayar pajak sama sekali, akan dikenai sanksi. Sanksi dalam perpajakan diberlakukan sebagai bentuk pengendalian atau pengawasan dari negara untuk memastikan bahwa Wajib Pajak mematuhi peraturan, sehingga pelanggaran dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dapat dicegah atau diantisipasi (Tanry et al., 2024).

Menurut KBBI, pelayanan perpajakan dapat dimaknai sebagai upaya untuk membantu mengurus kebutuhan orang lain dalam bidang perpajakan. Secara umum, pelayanan berarti cara seseorang dalam melayani, membantu, atau menyiapkan segala sesuatu yang diperlukan pihak lain. Dengan demikian, pelayanan perpajakan dapat diartikan sebagai bentuk bantuan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak dalam mengurus dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan yang diberikan sangat menentukan kepuasan wajib pajak. Oleh karena itu, otoritas fiskal diharapkan memiliki kompetensi yang mencakup keterampilan, pengetahuan, serta pengalaman dalam bidang perpajakan, administrasi perpajakan, dan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Yenti et al., 2023).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah studi literatur, yang bertujuan untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menyintesis informasi dari berbagai sumber yang relevan mengenai kebijakan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak di Indonesia. Sumber data yang digunakan meliputi artikel jurnal, buku, laporan resmi dari

Direktorat Jenderal Pajak, serta tesis yang berkaitan. Prosedur penelitian dimulai dengan identifikasi topik yang fokus pada analisis kebijakan perpajakan dan dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya data dikumpulkan dari berbagai sumber literatur dengan menggunakan kata kunci yang relevan seperti “kepatuhan wajib pajak” dan “kebijakan perpajakan”. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis secara kritis dengan mengkategorikannya berdasarkan tema, serta menilai kekuatan dan kelemahan setiap sumber. Kesimpulan dari analisis ini disintesis untuk memberikan pemahaman komprehensif mengenai pengaruh kebijakan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Untuk memastikan validitas dan reliabilitas, peneliti memilih sumber yang terpercaya dan melakukan cross-check informasi, serta menggunakan metode triangulasi untuk memperoleh kesimpulan yang solid. Metode studi literatur ini diharapkan dapat memberikan wawasan mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keberadaan wajib pajak di Indonesia serta efektivitas kebijakan perpajakan yang diterapkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian oleh (Pratama & Nugrohoseno, 2022) menganalisis pengaruh kesadaran perpajakan dan sanksi terhadap pemenuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan yang tinggi dan pemahaman tentang sanksi dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Penelitian ini menekankan pentingnya edukasi perpajakan untuk meningkatkan kesadaran di kalangan wajib pajak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan dan pemahaman tentang sanksi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pemenuhan wajib pajak orang pribadi di Indonesia. Penelitian oleh (Pratama & Nugrohoseno, 2022) mengungkapkan bahwa wajib pajak yang memiliki kesadaran tinggi terhadap kewajiban perpajakan cenderung lebih patuh dalam melaporkan dan membayar pajak. Selain itu, penelitian (Anisya et al., 2022) juga menemukan bahwa sosialisasi perpajakan yang efektif dapat meningkatkan kesadaran dan pemahaman wajib pajak, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat kepatuhan mereka. Kepatuhan wajib pajak (KWP) mencerminkan tingkat kesadaran serta ketaatan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam perundang-undangan perpajakan. KWP merupakan elemen fundamental dalam sistem perpajakan. Tingkat kepatuhan yang optimal berperan signifikan dalam mendorong peningkatan penerimaan pajak, yang pada akhirnya menjadi sumber pembiayaan penting bagi pembangunan nasional (Frinola Minovia et al., 2025).

Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007, yang pada dasarnya berlaku untuk seluruh undang-undang pajak bersifat material. Penerapan ketentuan ini bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme aparatur perpajakan, memperkuat transparansi dalam administrasi pajak, serta mendorong kepatuhan sukarela dari Wajib Pajak. Adapun isi dari Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan mencakup berbagai aspek penting, seperti hak dan kewajiban Wajib Pajak, Surat Pemberitahuan (SPT), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), serta prosedur pembayaran, pemungutan, dan pelaporan pajak (Nalik et al., 2021).

Sanksi pajak memiliki pengaruh penting terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sanksi yang dirancang dengan baik, menarik, dan efektif dapat mendorong Wajib Pajak untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajibannya. Tujuan

utama dari penerapan sanksi pajak adalah memberikan efek jera atau penghambat bagi Wajib Pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Sanksi pajak dapat berupa sanksi administrasi, seperti denda akibat kesalahan dalam pengisian atau keterlambatan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), maupun sanksi terkait pelaporan SPT Tahunan Pajak. Pemberlakuan sanksi ini diharapkan dapat mendorong kepatuhan dengan menimbulkan rasa tanggung jawab dan kesadaran bahwa pelanggaran akan menimbulkan konsekuensi. Selain itu, penetapan sanksi pajak perlu disesuaikan dengan batas kemampuan dan kondisi Wajib Pajak agar tidak dianggap terlalu memberatkan. Dengan demikian, penerapan sanksi yang tegas namun proporsional dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menjalankan kewajiban perpajakannya (Wardhani & Singgih, 2025).

Sanksi yang diterapkan oleh pemerintah, baik administrasi maupun pidana, berfungsi sebagai pendorong agar wajib pajak lebih disiplin dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Nugrahani & Suryaningrum, 2023). Penelitian oleh (Christian & Aribowo, 2021) menegaskan bahwa pengawasan dan pelayanan yang baik dari petugas pajak juga berkontribusi pada peningkatan kepatuhan, dengan menunjukkan bahwa wajib pajak lebih cenderung memenuhi kewajiban mereka ketika mereka merasa mendapatkan dukungan dan informasi yang memadai dari pihak fiskus. Temuan ini menunjukkan bahwa kombinasi antara kesadaran, sosialisasi, dan kualitas pelayanan fiskus merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Indonesia.

Pajak berperan penting dalam mewujudkan pembangunan nasional yang berkelanjutan guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam beberapa tahun terakhir, penerimaan dalam negeri, khususnya dari sektor fiskal, menjadi sumber utama pendapatan negara dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Oleh karena itu, pemerintah terus berupaya mengoptimalkan peningkatan penerimaan pajak setiap tahunnya.

Sistem pemungutan pajak di Indonesia telah mengalami perubahan dari *official assessment system* menjadi *self-assessment system*. Pada sistem *official assessment*, fiskus memiliki kewenangan penuh untuk menentukan besarnya pajak terutang berdasarkan peraturan perpajakan yang berlaku. Sementara itu, dalam *self-assessment system*, kewenangan tersebut diberikan kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajaknya.

Perubahan sistem ini menuntut adanya partisipasi aktif dari wajib pajak selain peran fiskus sebagai pengawas. Namun, penerapan *self-assessment system* juga memiliki kelemahan, salah satunya adalah potensi ketidakpatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Oleh sebab itu, tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi faktor krusial dalam keberhasilan penerapan sistem *self-assessment* di Indonesia (Nugrahani & Suryaningrum, 2023).

1. Kepatuhan Wajib Pajak

Sistem perpajakan merupakan seperangkat kebijakan, aturan, dan prosedur yang: menentukan peristiwa serta kondisi yang menimbulkan kewajiban pajak (meliputi dasar pengenaan dan tarif pajak); menetapkan pihak atau entitas yang wajib membayar pajak beserta waktu pelunasannya (aturan penyetoran pajak); serta mengatur mekanisme untuk menjamin kepatuhan wajib pajak, termasuk kewajiban pelaporan dan pemberian sanksi apabila terjadi keterlambatan atau kelalaian pembayaran pajak (aturan penegakan hukum) (Nasution, 2019).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), istilah *patuh* diartikan sebagai taat pada aturan atau perintah, suka menurut, serta bersikap disiplin. Berdasarkan pengertian tersebut, kepatuhan perpajakan dapat dimaknai sebagai ketaatan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Christian & Aribowo, 2021). Agar target penerimaan negara dapat tercapai, salah satu syarat penting yang harus dipenuhi adalah tingginya tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan serta membayar kewajiban perpajakannya. Upaya untuk meningkatkan kepatuhan tersebut dapat dilakukan melalui dua pendekatan utama. Pertama, pendekatan *economic deterrence*, yaitu strategi yang menekankan dampak ekonomi bagi Wajib Pajak, misalnya melalui penerapan sanksi yang tegas, peningkatan tarif pajak, serta pelaksanaan pemeriksaan kepatuhan. Kedua, pendekatan perilaku Wajib Pajak, yang menggabungkan aspek psikologis dan fiskal, dengan tujuan membangun kesadaran, motivasi, serta rasa tanggung jawab dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Riyadi et al., 2021).

Kepatuhan perpajakan merupakan tindakan wajib pajak yang secara sukarela melaksanakan kewajiban pajaknya kepada pemerintah pada waktu yang tepat. Ini berarti bahwa wajib pajak taat pada aturan yang berlaku. Motivasi untuk mematuhi kewajiban pajak ini dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Secara internal, wajib pajak memiliki kesadaran dan dorongan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, seperti pemahaman tentang pentingnya kontribusi pajak bagi pembangunan nasional. Di sisi lain, faktor eksternal, seperti aturan pemerintah dan pengawasan yang ketat, dapat berperan dalam mendorong wajib pajak untuk membayar pajak tepat waktu (Nalik et al., 2021).

Menurut Rahayu (2010) dalam (Christian & Aribowo, 2021), terdapat dua jenis kepatuhan wajib pajak, yaitu:

a. Kepatuhan formal

Kepatuhan ini terjadi ketika wajib pajak memenuhi kewajiban secara resmi sesuai dengan ketentuan peraturan-undangan perpajakan. Contohnya adalah ketika wajib pajak melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan sebelum batas waktu pelaporan berakhir.

b. Materi kepatuhan

Kepatuhan ini mencakup ketentuan-ketentuan perpajakan secara substansial, yang mencerminkan jiwa dan isi dari undang-undang perpajakan. Kepatuhan materi juga mencakup pemenuhan formal. Contohnya adalah ketika wajib pajak mengisi SPT Tahunan Pajak Penghasilan dengan informasi yang jelas, lengkap, dan benar, serta menyerahkan SPT tersebut tepat waktu.

2. Sanksi Perpajakan

Sanksi pajak diberlakukan oleh pemerintah sebagai bentuk konsekuensi bagi Wajib Pajak yang tidak mematuhi ketentuan undang-undang dalam hal pembayaran maupun pelaporan pajak. Oleh karena itu, sangat penting bagi Wajib Pajak memahami jenis dan akibat dari sanksi perpajakan, agar menyadari konsekuensi hukum atas tindakan yang dilakukan maupun yang diabaikan. Penerapan sanksi ini juga berfungsi sebagai dorongan agar Wajib Pajak lebih

disiplin dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepatuhan. Sementara itu, kesadaran perpajakan mencerminkan sikap sukarela untuk menjalankan kewajiban pajak, termasuk kesediaan menyediakan dana guna mendukung pembiayaan fungsi pemerintahan (Anisya et al., 2022).

Sanksi perpajakan adalah hukuman yang diberikan oleh negara kepada Wajib Pajak yang melanggar ketentuan perpajakan. Bentuk sanksi ini dapat berupa denda dengan jumlah tertentu sesuai peraturan pemerintah dan ketentuan perpajakan yang berlaku. Tujuan utama dari penerapan sanksi pajak adalah untuk mengendalikan dan mendorong Wajib Pajak agar memenuhi tanggung jawabnya dalam membayar pajak. Apabila terdapat pajak terutang yang tidak dilunasi tepat waktu, maka akan dikenakan sanksi administratif berupa bunga sebesar 2% per bulan, dihitung sejak tanggal jatuh tempo hingga saat pembayaran dilakukan, dengan jangka waktu maksimal 24 bulan (Putri & Machdar, 2025). Sanksi perpajakan berfungsi sebagai jaminan agar ketentuan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan dipatuhi oleh Wajib Pajak. Sanksi tersebut dikenakan apabila wajib pajak, baik dengan sengaja maupun tidak sengaja, melanggar aturan yang berlaku. Namun demikian, diharapkan kepatuhan Wajib Pajak tidak semata-mata didasari oleh rasa takut terhadap sanksi, melainkan tumbuh dari kesadaran bahwa pajak memiliki peran yang sangat penting bagi keberlangsungan pembangunan dan pembiayaan negara (Nugrahani & Suryaningrum, 2023).

Wajib Pajak yang secara sukarela melakukan pembetulan SPT Tahunan maupun SPT Masa yang menyebabkan jumlah pajak terutang menjadi lebih besar akan dikenakan sanksi administratif berupa bunga sebesar 5% ditambah suku bunga acuan, yang kemudian dibagi 12 untuk setiap bulan keterlambatan. Perhitungan bunga dilakukan sejak tanggal jatuh tempo hingga saat pelunasan, dengan batas maksimum 24 bulan. Besaran sanksi administratif ini dapat ditetapkan oleh Menteri Keuangan, baik lebih tinggi maupun lebih rendah dibandingkan ketentuan sebelumnya yang menetapkan bunga 2% per bulan (MUC Consulting, 2020).

Nugrahani & Suryaningrum (2023) menunjukkan bahwa kesadaran individu dan ketegasan sanksi dari pemerintah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk meningkatkan sosialisasi tentang kewajiban perpajakan dan memperbaiki kualitas pelayanan fiskus agar dapat mendorong kepatuhan yang lebih tinggi di kalangan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan *theory of planned behavior*. *Control beliefs* merupakan salah satu komponen dalam teori ini yang berkaitan dengan sanksi perpajakan. *Control beliefs* mengacu pada keyakinan tentang keberadaan faktor-faktor yang memfasilitasi atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan, serta persepsi tentang seberapa kuat faktor-faktor tersebut dalam memengaruhi perilaku tersebut (*perceived power*). Sehubungan dengan teori ini, sanksi perpajakan ditetapkan untuk mendorong wajib pajak agar mematuhi peraturan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan oleh persepsi wajib pajak tentang seberapa efektif sanksi perpajakan dapat mendukung perilaku mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Akib & Lambe, 2023).

Dalam konteks perpajakan, kebijakan hukum pidana tidak hanya berfungsi sebagai pedoman untuk mendeteksi pelanggaran atau menjatuhkan sanksi, tetapi juga bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kontribusi terhadap peningkatan pendapatan negara sangat berkaitan erat dengan tingkat kepatuhan wajib pajak. Direktorat Jenderal Pajak secara berkelanjutan telah mengintensifkan upaya untuk mendorong kepatuhan wajib pajak dan menganjurkan para petugas pajak untuk bertindak lebih tegas terhadap wajib pajak yang tidak kooperatif. Ketidakepatuhan dapat muncul dalam bentuk perlawanan aktif maupun pasif yang dilakukan oleh individu atau badan hukum yang berusaha menghindari kewajiban perpajakannya. Tindakan tidak bertanggung jawab semacam ini telah menyebabkan kerugian besar bagi negara, yang mencapai miliaran rupiah (Hartanto & Wahyandono, 2025).

3. Pelayanan dari Petugas Pajak

Pelayanan dapat dipahami sebagai suatu proses pemberian bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu yang menuntut adanya kepekaan serta keterampilan dalam membangun hubungan interpersonal, sehingga tercapai kepuasan dan keberhasilan. Dalam konteks perpajakan, pelayanan dimaknai sebagai bentuk jasa atau *service* yang mencakup kemudahan, kecepatan, keterhubungan, kompetensi, serta keramahan. Semua hal tersebut diwujudkan melalui sikap dan perilaku petugas dalam memberikan layanan, dengan tujuan utama menciptakan kepuasan bagi Wajib Pajak (PRAWIRAJAYA, 2019)

Pelayanan pajak adalah kegiatan yang dilakukan dengan memberikan jasa berupa penyuluhan, bimbingan, atau konsultasi terkait perpajakan oleh petugas pajak kepada masyarakat dalam rangka membantu mereka memenuhi kewajiban perpajakannya. Untuk mewujudkan pelayanan yang efektif, diperlukan petugas pajak yang ahli, kompeten, dan berkualitas di bidang perpajakan. Dengan adanya pelayanan yang baik, masyarakat diharapkan dapat membayar serta melaporkan kewajiban pajaknya secara tepat waktu, sehingga kepatuhan perpajakan dapat meningkat (Andreansyah & Farina, 2022).

Menurut penelitian As'ari (2018) dalam (Wardhani & Singgih, 2025), semakin buruk pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada Wajib Pajak, maka semakin rendah pula tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Kualitas pelayanan fiskus menjadi faktor penting yang dapat menumbuhkan minat Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Petugas pajak diharapkan memiliki keterampilan yang baik dalam menangani berbagai permasalahan yang berkaitan dengan pemungutan pajak di Indonesia. Pelayanan pajak yang optimal dari pihak otoritas pajak merupakan hal yang mutlak diperlukan untuk menarik perhatian dan meningkatkan kepercayaan Wajib Pajak. Setiap Wajib Pajak berhak memperoleh pelayanan yang baik, ramah, dan profesional. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya menciptakan kepuasan, tetapi juga berperan penting dalam membangun tingkat kepatuhan Wajib Pajak secara berkelanjutan. Sesuai dengan strategi dalam ilmu manajemen keuangan, khususnya yang berkaitan dengan upaya fiskus dalam meningkatkan penerimaan (*inflow*), salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan serta membangun sistem administrasi dan akuntansi yang tertata dengan baik (Suhidayat, 2021).

Tuntutan akan pelayanan yang berkualitas mencerminkan pentingnya terciptanya komunikasi yang sehat antara aparaturnya pemerintah sebagai pemberi layanan dengan Wajib Pajak sebagai penerima layanan. Saat ini, pola komunikasi satu arah sudah tidak relevan lagi, di mana fiskus menetapkan pajak tanpa terlebih dahulu meminta penjelasan dari Wajib Pajak, karena hal tersebut menimbulkan kesan bahwa pemerintah selalu berada di posisi yang dominan dan tidak bisa dikritik. Masyarakat, sebagai subjek sekaligus objek pajak, kini semakin kritis. Oleh karena itu, pemerintah perlu membuka ruang komunikasi yang lebih luas dan konstruktif agar tercipta hubungan yang lebih sehat antara fiskus dan Wajib Pajak (Suhidayat, 2021).

Sikap Wajib Pajak terhadap pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang positif terhadap tingkat kepatuhan perpajakan. Hal ini menunjukkan bahwa pandangan Wajib Pajak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dapat memengaruhi kemauan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Semakin baik mutu pelayanan fiskus, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap peningkatan penerimaan negara. Kepatuhan Wajib Pajak (tax compliance) dapat dilihat dari beberapa indikator, antara lain kepatuhan dalam mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak, kepatuhan dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak terutang, serta kepatuhan dalam melunasi tunggakan pajak. Isu mengenai kepatuhan pajak menjadi fokus penting, baik di negara maju maupun di negara berkembang, karena rendahnya tingkat kepatuhan dapat menimbulkan praktik penghindaran pajak (tax avoidance) dan penggelapan pajak (tax evasion) yang berakibat pada menurunnya penerimaan pajak negara (Wardhani & Singgih, 2025)

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu kebijakan perpajakan, penerapan sanksi, serta kualitas pelayanan fiskus. Penerapan kebijakan perpajakan yang jelas, adil, dan transparan mampu meningkatkan kepercayaan serta kesadaran Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan secara sukarela.

Sanksi perpajakan, baik administrasi maupun pidana, memiliki peran penting sebagai alat pengendalian dan penegakan hukum untuk menumbuhkan disiplin dan memberikan efek jera kepada Wajib Pajak yang tidak patuh. Namun demikian, kepatuhan yang ideal seharusnya tidak hanya didorong oleh rasa takut terhadap sanksi, tetapi juga tumbuh dari kesadaran akan pentingnya pajak bagi pembangunan nasional. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan aparaturnya pajak berkontribusi besar terhadap peningkatan kepatuhan. Pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional, disertai komunikasi dua arah yang terbuka antara fiskus dan Wajib Pajak, dapat menciptakan hubungan yang sehat dan saling percaya. Inovasi seperti integrasi data perpajakan dan pengawasan khusus terhadap Wajib Pajak strategis juga terbukti memperkuat efektivitas pengawasan.

Secara keseluruhan, sinergi antara kebijakan perpajakan yang efektif, penerapan sanksi yang tegas namun proporsional, serta peningkatan kualitas pelayanan fiskus menjadi kunci utama dalam mewujudkan sistem perpajakan yang berkeadilan dan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Akib, M., & Lambe, S. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari). *Online Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 08(01), 2503–1635. <http://jak.uho.ac.id/index.php/journal>
- Andreansyah, F., & Farina, K. (2022). Analisis Pengaruh Insentif Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jesya*, 5(2), 2097–2104. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i2.796>
- Anisya, Julianty Sidik Tjan, & St. Sukmawati. (2022). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Faktor Kesadaran terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Paradoks : Jurnal Ilmu Ekonomi*, 5(3), 182–191. <https://doi.org/10.57178/paradoks.v5i3.409>
- Asnawi, H. S., & Mukhlisin, A. (2017). Sanksi Perpajakan Dan Pengadilan Pajak Di Indonesia: Upaya Optimalkan Perolehan Pajak Kaitannya Dengan Pembangunan Nasional. *Jurnal Hukum dan Ekonomi Syariah*, 5(2), 355–376. <https://e-journal.metrouniv.ac.id/index.php/adzkiya/article/view/1041%0Ahttp://ejournal.mahkamahkonstitusi.go.id/index.php/jk/article/view/103>
- Christian, F. F., & Aribowo, I. (2021). Pengawasan Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Strategis Di Kpp Pratama Sukoharjo. *JURNAL PAJAK INDONESIA (Indonesian Tax Review)*, 5(2), 102–107. <https://doi.org/10.31092/jpi.v5i2.1320>
- Fitri, A. N., Dimiyati, M., & Sari, N. K. (2025). Analisis Perbandingan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum Dan Sesudah Penerapan Program Pengungkapan Sukarela (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Jember). *RISTANSI: Riset Akuntansi*, 5(2), 181–201. <https://doi.org/10.32815/ristansi.v5i2.1839>
- Frinola Minovia, A., Yulistia Muslim, R., & Karimi, K. (2025). Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak: Peran Moderasi Kondisi Keuangan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Ekonomika*, 15(1), 87–95. <https://doi.org/10.37859/jae.v15i1.8807>
- Hartanto, H., & Wahyandono, M. P. (2025). Criminal Sanctions in Indonesian Taxation Law: Re-Evaluating Proportionality and Legal Certainty. *Res Nullius Law Journal*, 7(2), 98–107. <https://doi.org/10.34010/rnlj.v7i2.12749>
- MUC Consulting. (2020). *Ketentuan Umum Perpajakan Ini Dirombak dalam Omnibus Law*. <https://muc.co.id/en/article/these-general-provisions-on-taxation-are-overhauled-in-the-omnibus-law>
- Nalik, R. J., Suyanto, S., & Aji, A. W. (2021). Tingkat Pengetahuan Perpajakan, Kepatuhan Dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Pemenuhan Kewajiban Perpajakan. *Amnesty: Jurnal Riset Perpajakan*, 4(2), 335–356. <https://doi.org/10.26618/jrp.v4i2.6331>
- Nasution, D. A. D. (2019). Analisis Pengaruh Kebijakan Eksekutif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Sebagai Upaya Mendongrak Penerimaan Negara. *Jurnal Profita*, 12(3), 445. <https://doi.org/10.22441/profita.2019.v12.03.007>

- Nugrahani, R., & Suryaningrum, S. (2023). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sleman. *Kompartemen: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 21(1), 155. <https://doi.org/10.30595/kompartemen.v21i1.16736>
- Nursabrina, B. E. (2024). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Indonesia: Perspektif Pengetahuan, Sanksi, dan Teknologi. *Jurnal Perpajakan dan Keuangan Publik*, 3(2), 79–86. <https://doi.org/10.15575/jpkp.v3i2.41528>
- Pratama, M., & Nugrohoseno, D. (2022). Jurnal Akuntansi dan Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 23(01), 1–20.
- PRAWIRAJAYA, V. R. (2019). *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI SALATIGA*.
- Putri, K., & Machdar, N. M. (2025). *Determinan Kepatuhan Wajib Pajak dari Pemahaman Peraturan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya , Indonesia*. 3(1).
- Riyadi, S. P., Setiawan, B., & Alfarago, D. (2021). Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak, dan Pemungutan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Badan. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP)*, 8(02), 57–67. <https://doi.org/10.35838/jrap.2021.008.02.16>
- Suhidayat, T. (2021). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Admnitrasi Pajak Berupa Reabilty; Responsiveness; Assurance; Empaty Dan Tangibles Implikasinya Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Cimahi. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 22(2), 569. <https://doi.org/10.29040/jap.v22i2.3784>
- Tanry, C. A., Pakpahan, K., & Pakpahan, E. F. (2024). Juridical Review of The Amount of Administrative Sanctions in the Form of Interest and Interest Rewards PP No 35 of 2023. *International Journal of Business, Law, and Education*, 5(2), 2609–2616. <https://doi.org/10.56442/ijble.v5i2.922>
- Wardhani, M. R., & Singgih, R. P. (2025). Pengaruh Pelayanan Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kpp Pratama Jakarta Senen Tahun 2024. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(3), 313–339.
- Yenti, Elyanti Rosmanidar, & Marissa Putriana. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Jambi Telanaipura. *Jurnal Mutiara Ilmu Akuntansi*, 1(1), 52–71. <https://doi.org/10.55606/jumia.v1i1.1105>