

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di Indonesia posisi pajak sangat penting, selain membiayai pembangunan dan kesejahteraan masyarakat, juga merupakan salah satu penggerak ekonomi terbesar (Simanjuntak, 2023). Tujuan pembangunan nasional adalah untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Pajak digunakan untuk membiayai proyek infrastruktur, sekolah, dan rumah sakit, dan sebagainya. Pemerintah terus berusaha meningkatkan penerimaan pajak karena pajak memainkan peran penting dalam anggaran dan belanja negara (APBN) (Putri & Setiawan, 2017). Pajak yang berkontribusi pada pelaksanaan rencana pembangunan nasional, dalam konteks berkembangnya berbagai usaha dan peluang usaha, sangat penting bagi kesejahteraan perekonomian negara yang bersangkutan. Mencari sumber keuangan negara adalah salah satu cara untuk mencapai kemandirian masyarakat atau pemerintah dalam kegiatan pembangunan keuangan.

Penerimaan pajak, penerimaan negara bukan pajak, dan penerimaan bantuan keuangan dalam dan luar negeri merupakan bagian dari sumber daya perekonomian dalam negeri (Wallang dkk., 2017). Dengan demikian, pendapatan pemerintah dari sektor pajak, terutama dari pajak penghasilan, menjadi salah satu sumber daya pembangunan struktur keuangan di Indonesia (Pohan dkk., 2021). Perpajakan adalah alat pemerintah dalam mendapatkan dana dari masyarakat. Pengeluaran sehari-hari didanai dengan keuntungan ini, serta pertumbuhan ekonomi dan kemajuan nasional. Ketika masyarakat dan negara berkembang, sistem pajak berubah. Warga negara harus membayar pajak melalui pajak. Pendanaan tambahan diperlukan untuk memperkuat pemerintahan dan untuk pembangunan. Dana tersebut berasal dari berbagai sumber, seperti sumber daya alam, sumber daya pemerintah, denda, warisan negara, hibah, bahkan hibah undang-undang kepada pemerintah.

Perubahan sistem pemungutan pajak dari *official assessment* menjadi *self assessment* adalah salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kemandirian pembiayaan pembangunan melalui penerimaan pajak dalam negeri. Sejak *self assessment system* dimasukkan ke dalam undang-undang perpajakan Indonesia, peran aktif wajib pajak dalam memenuhi seluruh kewajiban perpajakannya juga dikenal sebagai kepatuhan wajib pajak menjadi sangat penting. Pemeriksaan atau penyidikan pajak serta penagihan pajak merupakan cara penting bagi penegakan hukum untuk menjalankan sistem ini. Pemeriksaan pajak adalah alat penting untuk mengevaluasi dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan tujuan utama untuk menjamin kepatuhan perpajakan, yang akan meningkatkan penerimaan pajak secara langsung maupun tidak langsung.

Undang-undang perpajakan di Indonesia berfungsi sebagai kerangka hukum yang mengatur kewajiban perpajakan bagi setiap warga negara. Sebagai elemen fundamental dalam sistem hukum, perpajakan tidak hanya memfasilitasi pengumpulan dana bagi negara, tetapi juga berkontribusi secara signifikan terhadap pembangunan ekonomi nasional. Di tengah dinamika perekonomian yang terus berubah, pajak menjadi sumber utama pendapatan bagi APBN. Dengan keuntungan yang signifikan, pajak memainkan peran penting dalam mendukung program yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memperkuat infrastruktur ekonomi. Salah satu fungsi utama dari undang-undang perpajakan adalah memberikan kepastian hukum bagi wajib pajak. Ketentuan yang jelas mengenai tarif pajak, prosedur pengumpulan, dan sanksi bagi pelanggaran memberikan rasa aman dan keadilan bagi masyarakat. Hal ini mendorong wajib pajak untuk mematuhi aturan, yang nantinya dapat meningkatkan pendapatan negara. Dengan penerimaan pajak yang ideal, pemerintah dapat merencanakan dan menerapkan berbagai proyek pembangunan yang berfokus pada peningkatan infrastruktur, kesehatan, pendidikan, dan bidang lain yang membantu pertumbuhan ekonomi (Febriani, 2013).

Undang-undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan (PPh) merupakan landasan hukum penting dalam sistem perpajakan di Indonesia. Untuk pertama kalinya, undang-undang ini ditetapkan untuk mengatur cara pemungutan pajak atas keuntungan yang diperoleh wajib pajak pribadi, perusahaan, dan entitas lainnya di Indonesia. Penerbitan Undang-Undang ini menandai langkah penting menuju transformasi sistem perpajakan Indonesia. Sebelum ini, sistem perpajakan Indonesia cukup sederhana dan tidak begitu mencerminkan kompleksitas ekonomi yang sedang berkembang. Oleh karena itu, UU PPh dirancang untuk memberikan kejelasan dan kepastian hukum dalam pemungutan pajak. Hal ini menjadi krusial untuk mendorong kepatuhan wajib pajak serta meningkatkan penerimaan negara. Undang-Undang ini mengatur subjek pajak yang terdiri dari wajib pajak orang pribadi, badan hukum, dan bentuk usaha lainnya. Pajak dikenakan atas berbagai jenis penghasilan, seperti gaji, upah, honorarium, bunga, dividen, dan keuntungan dari penjualan aset. Dalam hal ini, penting untuk menyoroti bahwa pajak penghasilan dikenakan berdasarkan prinsip kemampuan bayar, yang berarti semakin besar jumlah pajak yang harus dibayar (Sari, 2020).

Sejak pertama kali diundangkan, UU PPh telah mengalami beberapa perubahan dan amandemen untuk menyesuaikan diri dengan dinamika ekonomi dan perkembangan masyarakat. Misalnya, amandemen yang dilakukan pada tahun-tahun berikutnya mencakup penyesuaian tarif pajak, pengenalan jenis penghasilan baru yang dikenakan pajak, serta peningkatan aspek administrasi perpajakan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemungutan pajak. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah berkomitmen untuk terus memperbaiki sistem perpajakan demi mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan (Mardiasmo, 2013). Selain itu, sistem perpajakan di Indonesia mengalami perombakan sistem perpajakan yang pada awalnya berdasarkan *system official assessment*, kemudian sistem perpajakan diubah menjadi *self assessment system*.

Self assessment system berlaku di Indonesia sejak tahun 1968, yaitu dengan dikeluarkannya UU No. 8 tahun 1967, tentang “tata cara

pemungutan pajak melalui MPS dan MPO (menghitung pajak sendiri dan menghitung pajak orang lain). *Self assessment system* telah diterapkan secara menyeluruh sejak awal tahun 1984, terutama dalam hal pemungutan pajak penghasilan.

Dasar penerapannya sistem self assessment tercermin dalam Pasal 12 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, yang telah mengalami beberapa kali perubahan, terakhir melalui Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007. Ketentuan tersebut menyatakan bahwa setiap wajib pajak memiliki kewajiban untuk menghitung dan membayar sendiri pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan-undangan, tanpa menunggu diterbitkannya surat ketetapan pajak oleh pajak. Pada dasarnya, *self assessment system* memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk melaporkan kewajiban perpajakannya dengan memberikan mereka kebebasan untuk melakukannya tanpa terpengaruh oleh pemungut pajak. Wajib pajak melakukan pelaporan pajak dengan SPT untuk membantu mereka melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaporan pajak dengan yang sebenarnya.

Dalam kaitannya dengan *self assessment system* dalam sistem perpajakan, pemerintah Indonesia mengeluarkan Inpres No. 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional untuk pengembangan *e-government*. Dengan kemajuan teknologi informasi, banyak hal telah menjadi lebih mudah dan berubah di berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk bagaimana pemerintah memberikan layanan. Salah satu cara untuk meningkatkan layanan di berbagai bidang, termasuk layanan perpajakan, adalah dengan menerapkan *e-government*. Pemerintah Indonesia telah menerapkan sistem elektronik pemerintah (*e-government*). Sistem pemerintahan yang terlaksana dengan efektif akan berdampak pada penegakan hukum yang kuat terhadap kecurangan dalam pelaporan pajak (Rizky Pebrina & Amir, 2020). Tata kelola pemerintahan yang efektif juga akan meningkatkan kepatuhan pajak (Yusrizal dkk., 2021).

Selain bertugas menghimpun penerimaan negara, Direktorat

Jenderal Pajak (DJP) juga mempunyai tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada para wajib pajak. Salah satu cara meningkatkan pelayanan pajak kepada wajib pajak yaitu dengan menggunakan layanan internet atau *e-Government*. Direktorat Jenderal Pajak sebagai instansi yang bertanggung jawab atas penerimaan negara di bidang perpajakan, telah menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik (*e-Government*). Salah satu bentuk implementasinya adalah penyediaan layanan berbasis web yang bersifat transaksional, seperti pendaftaran online melalui *e-Registration*, pembayaran pajak melalui *e-Billing*, serta pelaporan pajak menggunakan *e-Filing*. *E-Registration* merupakan aplikasi yang memungkinkan wajib pajak melakukan pendaftaran secara mandiri, yang kemudian akan diproses oleh petugas pajak. Sementara itu, *e-Billing* memberikan kemudahan dalam melakukan pembayaran pajak secara digital dengan lebih cepat dan tepat, dan *e-Filing* memungkinkan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan atau permohonan perpanjangannya dilakukan secara online dan langsung melalui situs resmi DJP Online.

Kepatuhan pajak merupakan isu krusial yang membutuhkan perhatian serius, terutama dalam sistem perpajakan yang mengandalkan *self assessment system*. Di Indonesia, rendahnya kepatuhan pajak dipengaruhi oleh berbagai aspek, seperti tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perpajakan, kompleksitas peraturan, minimnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya pajak, serta tantangan dalam administrasi perpajakan. Upaya untuk meningkatkan kepatuhan ini dapat dilakukan melalui perbaikan pada struktur organisasi, kualitas sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi dan reformasi regulasi perpajakan guna mengatasi kendala administratif yang ada. Perkembangan teknologi saat ini merupakan kebutuhan penting bagi masyarakat secara keseluruhan. Oleh karena itu, pemerintah menghadapi tantangan untuk menyediakan prasarana yang memadai dan sumber daya aparatur yang berkualitas tinggi untuk meningkatkan pelayanan publik. Selain itu, hal ini menuntut pemerintah pusat dan daerah untuk segera melakukan berbagai inovasi dalam pelayanan publik untuk masyarakat.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) memiliki hubungan yang erat dengan pelaksanaan sistem perpajakan berbasis *self assessment system* di Indonesia. SPBE dirancang untuk mendorong efisiensi, keterbukaan, dan pertanggungjawaban dalam penyelenggaraan layanan pemerintahan melalui pemanfaatan informasi teknologi, sehingga diharapkan dapat meningkatkan mutu serta mencakup layanan publik kepada masyarakat. Sejak evaluasi SPBE pertama kali dilakukan pada tahun 2018, yang selaras dengan langkah sistematis implementasi SPBE sesuai Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, indeks perkembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) nasional terus mengalami peningkatan. Hasil pemantauan dan evaluasi pada tahun 2022 menunjukkan bahwa indeks SPBE nasional mencapai nilai 2,34 dari total skala 5, yang dinilai dalam tingkat cukup. Dalam konteks perpajakan, SPBE mendukung optimalisasi sistem elektronik seperti e-Filing yang digunakan oleh wajib pajak untuk melaporkan dan membayar pajak secara mandiri. Dengan implementasi SPBE, sistem perpajakan berbasis teknologi menjadi lebih terintegrasi, meminimalkan potensi kesalahan, meningkatkan kepatuhan wajib pajak, serta mempercepat proses administrasi pajak.

Pemerintah dalam menerapkan *self assessment system* harus mempertimbangkan bagaimana sistem tersebut diterapkan di lapangan karena hal tersebut dapat memengaruhi penerimaan pajak penghasilan. Parameter *self assessment system* dinilai berdasarkan kejujuran wajib pajak dalam hal penghitungan, penyetoran, dan pelaporan pajak oleh wajib pajak kepada kantor pelayanan pajak. Tingkat kepatuhan yang tinggi diperlukan untuk menerapkan sistem penilaian diri yang memerlukan wajib pajak untuk berpartisipasi aktif dalam mengelola kewajibannya. Pendapatan pajak penghasilan dapat mencapai tingkat optimal, yang akan berdampak positif pada pendapatan negara dengan lebih besar jika semua wajib pajak dipatuhi dengan baik.

Upaya pemerintah untuk memperluas basis pajak dan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pajak telah mendorong

peningkatan yang signifikan dalam jumlah wajib pajak di Indonesia. Kementerian Keuangan melaporkan bahwa jumlah wajib pajak yang terdaftar pada tahun 2023 mencapai 54 juta, terdiri dari individu dan organisasi. Angka ini mencerminkan pertumbuhan yang pesat dibandingkan dengan 44,5 juta wajib pajak pada tahun 2019. Peningkatan jumlah wajib pajak ini sebagian besar dipengaruhi oleh reformasi perpajakan yang berfokus pada simplifikasi administrasi pajak, transparansi, dan pemanfaatan teknologi, yang mempermudah proses pendaftaran dan pelaporan pajak. Relevansi pertumbuhan jumlah wajib pajak dengan sistem perpajakan di Indonesia, terutama berdasarkan *self assessment system* sangat erat. Namun, penerapan *self assessment* di Indonesia juga menimbulkan tantangan tersendiri, terutama terkait tingkat kepatuhan. Meskipun jumlah wajib pajak terus meningkat setiap tahun, masih ada perbedaan antara wajib pajak yang terdaftar dan yang benar-benar memenuhi kewajibannya. Berdasarkan data dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP), tingkat kepatuhan pelaporan pajak dalam pelaporan SPT tahun 2023 relatif tinggi, mencapai 88%.

Self assessment system memberikan kewenangan sepenuhnya kepada wajib pajak untuk menghitung dan melaporkan jumlah pajak yang harus dibayar secara mandiri, sehingga memerlukan pengawasan yang optimal agar berjalan dengan efektif. Oleh karena itu, tanggung jawab Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menjadi lebih sedikit dalam menentukan pajak bagi setiap wajib pajak. Dalam *self assessment system*, perhitungan pajak terutang diserahkan kepada wajib pajak melalui pengisian SPT yang disampaikan oleh wajib pajak. Dalam kondisi tersebut, peran utama Direktorat Jenderal Pajak mencakup pembinaan, pemeriksaan, pengawasan, serta pemberian layanan terkait pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak. Ketentuan perpajakan yang diterapkan didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Meskipun demikian, kesenjangan yang terus melebar antara wajib pajak terdaftar dan wajib pajak melaporkan mengindikasikan bahwa upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak masih menghadapi tantangan yang signifikan. Berkaitan dengan hal tersebut, berikut target dan realisasi

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya dalam rentang waktu 2022-2024:

Tabel 1.1 Data Target Dan Realisasi Pendapatan

Tahun	Target	Realisasi	Capaian
2022	100.224.432.000	68.019.041.054	67,86%
2023	60.156.489.000	65.859.553.362	109,46%
2024	76.770.183.000	78.819.272.914	102,67%

Sumber: KPP Pratama Majalaya (2024)

Pada tahun 2022, target pendapatan pajak ditetapkan sebesar Rp100.224.432.000, namun realisasi yang tercapai hanya Rp68.019.041.054 atau sekitar 67,86% dari target yang direncanakan. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidaktercapaian target secara signifikan. Memasuki tahun 2023, target pendapatan pajak diturunkan menjadi Rp60.156.489.000, dan realisasi yang diperoleh mencapai Rp65.859.553.362. Hal ini berarti capaian tahun tersebut sebesar 109,46%, melebihi target yang telah ditetapkan. Selanjutnya pada tahun 2024, target kembali meningkat menjadi Rp76.770.183.000 dengan realisasi sebesar Rp78.819.272.914, sehingga capaian tahun tersebut mencapai 102,67%. Dengan demikian, terlihat adanya tren perbaikan dari tahun ke tahun, di mana setelah ketidaktercapaian pada 2022, kinerja pendapatan pajak mampu melampaui target pada 2023 dan 2024.

Meskipun pendapatan pajak pada KPP Pratama Majalaya pada tahun 2023–2024 mengalami fluktuasi yang cukup signifikan, di lapangan masih dijumpai berbagai persoalan yang menghambat optimalisasi penerimaan pajak. Fluktuasi tersebut pada hakikatnya mencerminkan dinamika perekonomian masyarakat, aktivitas usaha, serta efektivitas kebijakan perpajakan yang diberlakukan. Salah satu permasalahan utama yang dihadapi adalah keterbatasan sumber daya aparatur di lingkungan KPP Pratama Majalaya. Jumlah pegawai pajak yang tersedia tidak sebanding dengan pertumbuhan jumlah wajib pajak yang meningkat setiap tahunnya. Kondisi ini berdampak pada meningkatnya beban kerja aparatur, sehingga kualitas pelayanan kepada masyarakat menjadi kurang optimal. Aparatur

pajak dituntut untuk menangani berbagai tugas sekaligus, mulai dari administrasi, pengawasan, hingga sosialisasi, yang pada akhirnya berimplikasi pada menurunnya efektivitas kinerja.

Tabel 1.2 Jumlah Pegawai KPP Pratama Majalaya

No	Seksi	Gol. II	Gol. III	Gol. IV	Jumlah
1	Kepala Kantor	-	-	1	1
2	Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal	5	3	1	9
3	Seksi Pelayanan	7	7	1	15
4	Seksi Pemeriksaan, Penilaian, dan Penagihan	2	4	1	7
5	Seksi Penjaminan Kualitas Data	1	4	-	5
6	Seksi Pengawasan I	1	6	1	8
7	Seksi Pengawasan II	-	5	1	6
8	Seksi Pengawasan III	1	7	-	8
9	Seksi Pengawasan IV	-	6	-	6
10	Seksi Pengawasan V	2	4	-	6
11	Kelompok Fungsional Pemeriksa Pajak	3	1	2	6
12	Kelompok Asisten Penyuluh Pajak	2	4	-	6
Jumlah		25	51	9	85

Sumber: LAKIN KPP Pratama Majalaya (2024)

Secara keseluruhan, jumlah pegawai pada KPP Pratama Majalaya tercatat sebanyak 85 orang yang tersebar pada berbagai seksi dan kelompok fungsional. Distribusi pegawai ini meliputi unsur pimpinan, subbagian administrasi, seksi pelayanan, seksi pemeriksaan dan penagihan, seksi penjaminan kualitas data, serta sejumlah seksi pengawasan yang dibagi menjadi lima bagian. Selain itu, terdapat pula kelompok fungsional pemeriksa pajak dan kelompok asisten penyuluh pajak yang turut mendukung pelaksanaan tugas pokok dan fungsi kantor. Komposisi pegawai tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar tenaga kerja difokuskan pada bidang pelayanan, pengawasan, serta pemeriksaan, mengingat ketiga aspek

ini menjadi pilar utama dalam penyelenggaraan administrasi perpajakan. Sementara itu, unit pendukung seperti subbagian umum, kepatuhan internal, dan kelompok fungsional berperan melengkapi tugas pokok agar operasional kantor dapat berjalan secara efektif.

Tabel. 1.3 Data Wajib Pajak KPP Pratama Majalaya

Tahun	Wajib Pajak Orang Pribadi	Wajib Pajak Badan	Total
2022	373.295	17.947	391.242
2023	397.823	20.154	417.977
2024	446.774	20.064	466.838

Sumber: KPP Pratama Majalaya (2024)

Apabila dibandingkan dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar, terlihat adanya ketimpangan yang cukup signifikan antara ketersediaan pegawai dan jumlah wajib pajak yang harus dilayani. Pada tahun 2022, jumlah wajib pajak terdaftar mencapai 391.242, yang terdiri atas 373.295 wajib pajak orang pribadi dan 17.947 wajib pajak badan. Jumlah tersebut meningkat pada tahun 2023 menjadi 417.977, dengan rincian 397.823 wajib pajak orang pribadi dan 20.154 wajib pajak badan. Tren peningkatan berlanjut pada tahun 2024, di mana jumlah wajib pajak tercatat sebanyak 466.838, terdiri dari 446.774 wajib pajak orang pribadi dan 20.064 wajib pajak badan. Dengan demikian, dalam kurun waktu tiga tahun terakhir, terjadi penambahan 75.596 wajib pajak. Dengan jumlah pegawai yang hanya mencapai 85 orang, kondisi ini menunjukkan bahwa beban kerja pegawai relatif tinggi sehingga berpotensi memengaruhi efektivitas pelayanan, pengawasan, maupun kegiatan edukasi kepada wajib pajak. Oleh karena itu, peningkatan jumlah serta kualitas sumber daya aparatur menjadi suatu kebutuhan mendesak untuk mengimbangi pertumbuhan jumlah wajib pajak yang terus mengalami peningkatan setiap tahunnya.

Selain faktor kurangnya sumber daya aparatur, keterbatasan dalam edukasi dan sosialisasi perpajakan juga menjadi persoalan yang cukup signifikan. Kondisi ini diperburuk oleh minimnya kegiatan sosialisasi yang

dilaksanakan oleh pihak KPP Pratama Majalaya kepada masyarakat. Upaya sosialisasi yang dilakukan umumnya terbatas pada seminar, penyuluhan, atau kampanye tertentu yang cakupannya sempit sehingga belum mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat, khususnya pelaku usaha kecil dan menengah. Akibatnya, masih banyak wajib pajak yang tidak memiliki pemahaman komprehensif terkait prosedur, kewajiban, maupun manfaat pajak. Kekurangan dalam aspek edukasi ini seringkali menimbulkan kesalahpahaman yang berdampak pada rendahnya tingkat kepatuhan pajak. Berikut data persentase perubahan perilaku lapor dan bayar atas kegiatan edukasi dan sosialisasi yang dilansir dari Laporan Kinerja (LAKIN) KPP Pratama Majalaya:

Gambar 1.1 Persentase Edukasi dan Sosialisasi

4	Edukasi dan pelayanan yang efektif	
4a-CP	Persentase perubahan perilaku lapor dan bayar atas kegiatan edukasi dan penyuluhan	74,00%

Sumber: LAKIN KPP Pratama Majalaya (2024)

Berdasarkan data tersebut, capaian edukasi dan sosialisasi pada KPP Pratama Majalaya hanya mencapai 74% dari target 100% yang menunjukkan masih adanya keterbatasan dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui program edukasi dan sosialisasi. Persentase tersebut mengindikasikan bahwa belum seluruh wajib pajak dapat dijangkau secara optimal, baik dalam aspek pemahaman maupun perubahan perilaku terkait kewajiban pelaporan dan pembayaran pajak. Salah satu faktor utama yang memengaruhi kondisi ini adalah keterbatasan jumlah sumber daya aparatur, yang hanya berjumlah 85 pegawai. Dengan jumlah wajib pajak yang mencapai 466.838 pada tahun 2024, rasio antara pegawai dan wajib pajak menjadi sangat tidak seimbang, sehingga ruang gerak untuk melaksanakan edukasi dan sosialisasi secara intensif menjadi sangat terbatas.

Selain bertugas memberikan edukasi, para pegawai juga memiliki tanggung jawab lain, seperti pelayanan, pemeriksaan, penagihan, dan pengawasan. Beban kerja yang tinggi tersebut berdampak langsung terhadap

efektivitas pelaksanaan program sosialisasi, sehingga capaian kepatuhan yang diharapkan belum sepenuhnya terwujud. Dengan demikian, capaian 74% dapat dipahami sebagai konsekuensi dari keterbatasan jumlah aparatur dalam menghadapi lonjakan jumlah wajib pajak. Kondisi ini menegaskan perlunya strategi alternatif, antara lain melalui pemanfaatan teknologi digital, optimalisasi media daring, serta kolaborasi lintas instansi, agar kegiatan edukasi dan sosialisasi dapat menjangkau lebih banyak wajib pajak tanpa bergantung sepenuhnya pada jumlah pegawai yang tersedia.

Sosialisasi dan edukasi perpajakan merupakan salah satu cara untuk menyampaikan informasi terkait peraturan dan hal-hal yang berhubungan dengan perpajakan, sehingga wajib pajak baik perorangan maupun badan dapat mematuhi ketentuan tersebut (Boediono dkk., 2018). Tujuan dari pemberian sosialisasi ini adalah agar wajib pajak memahami prosedur pembayaran pajak sesuai dengan aturan yang berlaku. Selain itu, kegiatan sosialisasi pajak juga bertujuan untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakan. Kurangnya sosialisasi dan edukasi perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Majalaya berdampak signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Minimnya pemahaman wajib pajak, baik individu maupun badan usaha, mengenai tata cara pembayaran pajak dan peraturan yang berlaku dapat mengakibatkan kesalahan dalam pelaporan dan pembayaran pajak.

Pemahaman pajak adalah segala hal yang berkaitan dengan perpajakan yang harus dipahami oleh wajib pajak. Wajib pajak perlu memahami pentingnya membayar pajak untuk mendukung pembiayaan pemerintah tepat waktu. Mereka juga harus memahami peraturan tentang hak dan kewajiban perpajakan. Pemahaman ini dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban mereka. Pemahaman yang kurang berkaitan dengan perpajakan menyebabkan minimnya perhatian masyarakat dalam hal membayar pajak maupun melaporkan SPT Tahunan di KPP Majalaya. Menurut Rahayu (2010:141), kesadaran perpajakan adalah ketika wajib pajak memahami peraturan perpajakan tanpa tekanan dari pihak lain. Tingkat kepatuhan wajib pajak cenderung meningkat seiring dengan

meningkatkan pemahaman mereka terhadap peraturan perpajakan, yang menunjukkan bahwa pemahaman yang baik mengenai aturan pajak berkontribusi positif terhadap kepatuhan tersebut.

Kurangnya pemahaman wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya juga menghambat optimalisasi pemungutan pajak di KPP Pratama Majalaya. Ketidakhahaman tersebut tidak hanya terkait dengan aspek teknis, seperti prosedur pelaporan dan pembayaran pajak, tetapi juga mencakup pemahaman mengenai regulasi, hak, serta kewajiban yang melekat pada status wajib pajak. Kondisi ini berdampak pada rendahnya tingkat kepatuhan, yang tercermin dalam berbagai bentuk, antara lain keterlambatan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT), ketidakakuratan data yang dilaporkan, hingga ketidakpatuhan dalam melaksanakan kewajiban pembayaran pajak sesuai ketentuan yang berlaku. Akibatnya, target penerimaan pajak yang telah ditetapkan sulit tercapai secara optimal. Dengan demikian, peningkatan literasi perpajakan menjadi faktor kunci dalam memperbaiki kepatuhan wajib pajak sekaligus mendukung efektivitas pemungutan pajak di KPP Pratama Majalaya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul “**Evaluasi Pemungutan Pajak Berdasarkan *Self Assessment System* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya**” .

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

B. Identifikasi Masalah

- 1) Kurangnya pemahaman wajib pajak tentang pelaporan pajak berbasis *self assessment system* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya
- 2) Kurangnya edukasi dan sosialisasi pelaporan pajak berbasis *self assessment system* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya
- 3) Kurangnya sumber daya aparatur menyebabkan pemungutan pajak berbasis *self assessment system* terhambat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana sumber daya aparatur dalam pemungutan pajak berdasarkan *self assessment system* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya?
- 2) Bagaimana kelembagaan dalam pemungutan pajak berdasarkan *self assessment system* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya?
- 3) Bagaimana sarana, prasarana dan teknologi dalam pemungutan pajak berdasarkan *self assessment system* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya?
- 4) Bagaimana finansial dalam pemungutan pajak berdasarkan *self assessment system* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya?
- 5) Bagaimana regulasi dalam pemungutan pajak berdasarkan *self assessment system* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjelasan Latar Belakang diatas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini diantaranya:

- 1) Untuk memahami sumber daya aparatur dalam pemungutan pajak berdasarkan *self assessment system* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya
- 2) Untuk memahami kelembagaan dalam pemungutan pajak berdasarkan *self assessment system* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya
- 3) Untuk memahami sarana, prasarana, dan teknologi dalam pemungutan pajak berdasarkan *self assessment system* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya
- 4) Untuk memahami finansial dalam pemungutan pajak berdasarkan *self assessment system* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya
- 5) Untuk memahami regulasi dalam pemungutan pajak berdasarkan *self assessment system* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya

E. Kegunaan Penelitian

Berikut manfaat hasil penelitian yang diharapkan:

1. Kegunaan Teoritis

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memperluas pemahaman, pengalaman, dan pengetahuan dalam penerapan teori yang dibahas di perkuliahan. Selain itu, diharapkan penelitian ini berkontribusi pada pengembangan administrasi publik secara luas.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi peneliti, untuk temuan penelitian ini menjadi prasyarat dalam mendapatkan gelar sarjana di Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
- b. Bagi instansi, peneliti berharap penelitian ini akan bermanfaat bagi instansi terkait yang menjadi subjek penelitian, khususnya dalam mengatasi permasalahan pelayanan publik di bidang pelaporan dan pembayaran perpajakan.
- c. Bagi seluruh masyarakat, peneliti berharap bahwa hasil dari kajian ini dapat memberikan kontribusi sebagai gagasan baru dalam pemahaman pelaporan perpajakan menggunakan *self assessment system*
- d. Bagi universitas, peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat meningkatkan kontribusi yang berarti dalam pembelajaran, terutama dalam bidang Administrasi Publik.

F. Kerangka Berpikir

Untuk mencapai kesimpulan yang jujur tentang masalah yang dibahas, peneliti merujuk pada pendapat ahli dan teori-teori yang relevan dengan fokus dan lokus penelitian. Langkah pertama dalam menjalankan program adalah evaluasi. Apabila evaluasi dilakukan dengan cermat dan mempertimbangkan semua aspek program, hasil yang positif dapat dicapai. (Dunn, 2003) menyatakan bahwa istilah "evaluasi" memiliki

banyak arti yang berbeda, yang masing-masing mengacu pada penerapan berbagai ukuran nilai terhadap hasil dari program dan kebijakan. Penaksiran, peringkat, dan penilaian adalah istilah lain untuk evaluasi. Informasi tentang nilai atau manfaat dari suatu kebijakan diberikan melalui evaluasi. Evaluasi berperan penting dalam memperoleh data yang tepat dan terpercaya mengenai efektivitas suatu kebijakan, khususnya dalam mengukur sejauh mana kebijakan tersebut memenuhi kebutuhan, mencerminkan nilai, serta membuka peluang melalui tindakan pemerintah. Selain itu, evaluasi turut mendukung metode lain dalam analisis kebijakan, seperti identifikasi permasalahan dan penyusunan rekomendasi.

Evaluasi dilakukan karena tidak semua kebijakan publik berhasil memenuhi target yang diinginkan. Sering kali, kebijakan tersebut tidak mampu mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Oleh karena itu, evaluasi kebijakan diperlukan untuk menentukan faktor-faktor yang menyebabkan kegagalan atau untuk menilai apakah kebijakan telah memberikan dampak yang sesuai harapan. Secara garis besar, tujuan evaluasi adalah untuk mengevaluasi "manfaat" kebijakan.

Penelitian ini berfokus pada evaluasi pemungutan pajak berdasarkan *self assessment system* dengan lokus penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. Salah satu masalah yang muncul adalah wajib pajak tidak memahami *self assessment system*, seperti banyak wajib pajak yang tidak mengetahui bahwa mereka harus membayar pajak menggunakan *self assessment system* ini. Selain itu, kurangnya sumber daya manusia di kantor Pajak Pratama Majalaya menyebabkan pemungutan pajak terhambat. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian tentang masalah tersebut dengan tujuan menilai seberapa baik *self assessment system* di Kantor Pajak Pratama Majalaya diterapkan untuk pemungutan pajak.

Gambar 1.2 Kerangka Pikir



Sumber: Diolah Peneliti (2025)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

G. Preposisi

Pemungutan pajak berdasarkan *self assessment system* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya akan berjalan dengan efektif dan efisien apabila kebijakan yang mengaturnya di implementasikan dengan baik dan benar. Beberapa kriteria yang digunakan dalam mengevaluasi kebijakan tersebut berdasarkan teori evaluasi kebijakan Leo Agustino (2020), diantaranya yaitu: 1) Sumber Daya Aparatur (SDA); 2) Kelembagaan; 3) Sarana Prasarana dan Teknologi; 4) Finansial; 5) Regulasi.