



TINGKAT KESADARAN PEMBAYARAN PAJAK (STUDI DI KECAMATAN LABUAPI KABUPATEN LOMBOK BARAT)

LEVEL OF TAX PAYMENT AWARENESS (A STUDY IN LABUAPI SUBDISTRICT, WEST LOMBOK REGENCY)

Rusnan

Universitas Mataram

E-mail : rusnan74@yahoo.co.id

Johannes Johny Koynja

Universitas Mataram

E-mail : johannesjohnykoynja@unram.ac.id

Sarkawi

Universitas Mataram

E-mail : sarkawi@unram.ac.id

Abstrak

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang berasal dari partisipasi masyarakat. Negara berwenang memungut pajak dari rakyatnya karena pajak digunakan sebagai sarana untuk mensejahterakan rakyat. Pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak merupakan hal yang paling mendasar yang harus dimiliki oleh wajib pajak karena tanpa adanya pengetahuan tentang pajak maka sulit bagi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Tanpa adanya pengetahuan tentang pajak dan manfaatnya tidak mungkin wajib pajak secara ikhlas membayar pajak. Karena wajib pajak tidak ingin pajak yang telah dibayarkan disalah gunakan oleh aparat pajak itu sendiri. Dikarenakan manfaat pembayaran pajak tidak langsung diterima, namun tidak bisa dipungkiri bahwa saat ini hampir seluruh rakyat Indonesia telah memperoleh manfaat pajak. Kepatuhan masyarakat terhadap pembayaran pajak sangat dipengaruhi oleh kesadaran masyarakatnya. Oleh karena itu, sangat penting untuk meningkatkan kesadaran pajak bagi warga negara Indonesia, karena sampai saat ini dapat dilihat bahwa kepatuhan membayar pajak oleh wajib pajak masih rendah. Oleh karena itu, sangat penting untuk meningkatkan kesadaran pajak bagi warga negara Indonesia.

Kata kunci : Tingkat Kesadaran, Pembayaran Pajak, Masyarakat.

Abstract

Taxes are one of the state's revenue sources that come from the community's participation. The state has the authority to collect taxes from its citizens because taxes are used as a means to improve the welfare of the people. The tax knowledge possessed by taxpayers is the most fundamental thing that must be owned by taxpayers because, without knowledge of taxes, it is difficult for taxpayers to fulfill their tax obligations. Without knowledge of taxes and their benefits, taxpayers are unlikely to willingly pay taxes. This is because taxpayers do not want the taxes they have paid to be misused by tax authorities. Due to the indirect receipt of the benefits of paying taxes, it cannot be denied that almost the entire Indonesian population has now benefited from taxes. The community's compliance with tax payments is greatly influenced by the community's awareness. Therefore, it is very important to increase tax awareness among Indonesian citizens because, until now, it has been seen that compliance with tax payments by taxpayers is still low. Therefore, it is crucial to enhance tax awareness for Indonesian citizens.

Keywords: Level Of Awareness, Tax Payment, Community.

A. PENDAHULUAN

Sejak perubahan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan pada tahun 1983 yang merupakan awal dimulainya reformasi perpajakan Indonesia menggantikan peraturan perpajakan yang dibuat oleh kolonial Belanda (misalnya: ordonansi PPs 1925 dan ordonansi PPd 1944), Indonesia telah mengganti sistem pemungutan pajaknya pula dari sistem official-assessment menjadi sistem self-assessment yang masih diterapkan sampai dengan sekarang. Sistem Self-assessment merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak (WP) untuk menghitung/memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang seharusnya terutang berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Penerimaan pajak di negara Indonesia menjadi sumber pendapatan yang semakin hari semakin penting. Sampai saat ini, pajak merupakan sumber utama penerimaan Negara. Pentingnya penerimaan pajak sebagai sumber untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat dan pembangunan harus bisa disadari oleh seluruh masyarakat pembayar pajak dan juga petugas pajak agar pembangunan dapat terwujud. Untuk menopang hal tersebut saat ini, Indonesia menganut sistem self assessment yang memberikan kepercayaan dan tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk : a). berinisiatif mendaftarkan dirinya untuk mendapatkan NPWP (nomor pokok wajib pajak) dan b). menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri pajak terutang.

Menurut penjelasan Undang-Undang tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) bahwa sistem pemungutan pajak tersebut mempunyai arti bahwa penentuan penetapan besarnya pajak yang terutang dipercayakan kepada Wajib Pajak sendiri dan melaporkannya secara teratur jumlah pajak yang terutang dan yang telah dibayar sebagaimana ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Oleh karena itu peran dan fungsi Pemeriksa Pajak sangat berperan dalam mengawal jalannya sistem *self assessment*.

Dirjen Pajak (DJP) dapat melakukan koreksi terhadap SPT yang dilaporkan oleh Wajib Pajak melalui pemeriksaan. Menurut UU KUP, pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Dari definisi pemeriksaan sudah jelas bahwa DJP hanya bisa melakukan koreksi atas isi SPT Wajib Pajak jika DJP memiliki data, keterangan dan bukti bahwa SPT Wajib Pajak tidak benar. Jika DJP tidak memiliki data dan bukti atas ketidakbenaran SPT Wajib Pajak maka DJP tidak bisa melakukan koreksi walaupun si pemeriksa pajak sangat yakin bahwa SPT Wajib Pajak salah. Keyakinan pemeriksa tidak bisa dijadikan dasar melakukan koreksi SPT. Bahkan teknik-teknik analisa yang dilakukan oleh pemeriksa juga tidak cukup untuk dijadikan dasar koreksi.

DJP boleh melakukan koreksi SPT jika ada bukti nyata. Meminjam peraturan kepabeanan bahwa bukti nyata adalah bukti atau data berdasarkan dokumen yang benar-benar tersedia dan pada dokumen tersebut terdapat besaran, nilai atau ukuran tertentu dalam bentuk angka, kata dan/atau kalimat. Dokumen ini bisa berasal dari dokumen Wajib Pajak atau pihak lain, sebagaimana diatur dalam pasal 12 Undang-undang tentang KUP.¹

1 Pasal 12 UU KUP ayat (1) Setiap Wajib Pajak wajib membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak; ayat (2). Jumlah Pajak yang terutang menurut Surat Pemberitahuan yang disampaikan oleh Wajib Pajak adalah

Peran pajak dalam meningkatkan pembangunan diberbagai sektor kehidupan tentu tidak dapat dipungkiri, namun tidak banyak rakyat yang menyadari hal tersebut. Hal ini dikarenakan manfaat pembayaran pajak tidak langsung diterima, namun tidak bisa dipungkiri bahwa saat ini hampir seluruh rakyat Indonesia telah memperoleh manfaat pajak. Kepatuhan masyarakat terhadap pembayaran pajak sangat dipengaruhi oleh kesadaran masyarakatnya. Oleh karena itu, sangat penting untuk meningkatkan kesadaran pajak bagi warga negara Indonesia.

Persoalan kesadaran pembayaran pajak di beberapa daerah di Indonesia mengalami permasalahan termasuk di kabupaten Lombok Barat sebagaimana pada tahun 2017 Kepala Unit Pelaksanaan Teknis Badan-Unit Pelaksana Pajak Daerah (UPTB-UPPD) Gerung, Saeful Amri mengaku cukup sulit memenuhi pembayaran pajak di Kabupaten Lombok Barat. Hal itu dikarenakan masih minimnya kesadaran wajib pajak masyarakat. Untuk itu peneliti hendak melakukan penelitian terkait tingkat kesadaran masyarakat Kabupaten Lombok Barat khususnya di Kecamatan Labuapi dalam membayar pajak dan yang menjadi fokus penelitian ini adalah kepada pelaku usaha kecil dan menengah (UKM) dan usaha-usaha rumahan (home industri) lainnya.

Adapun permasalahan dalam penelitian ini yaitu, bagaimana kesadaran membayar pajak oleh wajib pajak UKM di Kecamatan Labuapi Lombok Barat ?, bagaimana pengetahuan dan pemahaman terkait peraturan perpajakan oleh wajib pajak UKM di Kecamatan Labuapi Lombok Barat ?, dan bagaimana kualitas layanan petugas pajak terhadap wajib pajak UKM dalam rangka meningkatkan kesadaran pembayaran pajak di Kecamatan Labuapi Lombok Barat ?

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian normatif-empiris (normatif sosiologis) yang berorientasi pada pengumpulan data kepustakaan yang relevan dengan masalah dalam penelitian ini. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: Pendekatan perundang-undangan (*statuta approach*) Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah berbagai ketentuan perundang-undangan yang berhubungan dengan permasalahan, Pendekatan konsep (*conseptual approach*) Pendekatan konsep merupakan pendekatan yang mengkaji masalah-masalah hukum, termasuk konsep-konsep hukum atau pengertian-pengertian dasar yaitu semua acuan dari bahan kepustakaan atau sumber hukum formal yang relevan dengan pokok bahasan, dan Pendekatan sosiologi (*sociological approach*) Pendekatan sosiologi merupakan pendekatan yang mengambil bahan-bahan atau data dari lapangan yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

C. PEMBAHASAN

1. Kesadaran Membayar Pajak Oleh Wajib Pajak Usaha Kecil dan Menengah (UKM) Di Kecamatan Labuapi Lombok Barat.

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang berasal dari partisipasi masyarakat. Negara berwenang memungut pajak dari rakyatnya karena pajak digunakan sebagai sarana untuk mensejahterakan rakyat.

jumlah pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan; ayat (3). Apabila Direktur Jenderal Pajak mendapatkan bukti jumlah pajak yang terutang menurut Surat Pemberitahuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak benar, Direktur Jenderal Pajak menetapkan jumlah pajak yang terutang.

Sistem pemungutan pajak yang dipakai saat ini adalah self assessment system yaitu sistem pemungutan yang memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, melaporkan utang pajaknya yang tertuang dalam Surat Pemberitahuan (SPT), kemudian menyeter kewajiban perpajakannya. Pemberian kepercayaan yang besar kepada wajib pajak sudah sewajarnya diimbangi dengan instrumen pengawasan, untuk keperluan itu fiskus diberi kewenangan untuk melakukan pemeriksaan pajak.

Pajak menjadi sumber penerimaan dan pendapatan negara terbesar. Hal ini ditunjukkan oleh besarnya kontribusi sektor pajak terhadap penerimaan negara pada tahun 2016 yaitu sebesar 74,6 % dari total pendapatan negara. Bahkan pada APBN tahun 2018 pajak menjadi penyumbang pendapatan negara sebesar 85%. Penerimaan pajak inilah yang digunakan untuk meningkatkan pembangunan Indonesia mulai dari pembangunan infrastruktur, pendidikan, kesehatan dan berbagai sektor lainnya yang bertujuan untuk kesejahteraan dan kemakmuran rakyat Indonesia. Hal inilah yang disebut sebagai fungsi budgetair (anggaran) pajak yaitu pajak berperan dalam membiayai berbagai pengeluaran negara.

Peran pajak dalam meningkatkan pembangunan diberbagai sektor kehidupan tentu tidak dapat dipungkiri, namun tidak banyak rakyat yang menyadari hal tersebut. Hal ini dikarenakan manfaat pembayaran pajak tidak langsung diterima, namun tidak bisa dipungkiri bahwa saat ini hampir seluruh rakyat Indonesia telah memperoleh manfaat pajak. Seperti, pelayanan kesehatan gratis, pendidikan gratis, dan berkualitas, akses transportasi dan mobilitas yang mudah melalui pembangunan infrastruktur jalan yang mendorong perekonomian adalah sekumpulan manfaat pajak.

Peran pajak dalam membiayai berbagai pengeluaran negara khususnya dalam pembangunan dapat dioptimalkan apabila setiap warga negara yang merupakan wajib pajak sadar akan kewajibannya.

Kepatuhan Bayar Pajak Rendah

Sampai saat ini dapat dilihat bahwa kepatuhan membayar pajak oleh wajib pajak masih rendah. Sebagaimana disampaikan Direktur Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat Ditjen Pajak Hestu Yoga bahwa kepatuhan pajak masyarakat Indonesia dapat dilihat dari tingkat tax ratio yang masih 10,3%. Kepatuhan masyarakat terhadap pajak sangat dipengaruhi oleh kesadaran masyarakatnya. Oleh karena itu, sangat penting untuk meningkatkan kesadaran pajak bagi warga negara Indonesia.

Pandangan bahwa membayar pajak merupakan wujud kecintaan kepada tanah air sebagaimana dianut oleh warga Jepang juga rasa tanggung jawab untuk berkontribusi mewujudkan kesejahteraan sebagaimana yang dianut warga Australia harus ditanamkan dalam diri warga negara Indonesia.

Sejalan dengan tujuan meningkatkan kesadaran pajak, maka keberadaan generasi muda yang akrab disapa generasi milineal menjadi sangat penting untuk mendukung tujuan tersebut. Sebagaimana data menunjukkan bahwa pada tahun 2045 Indonesia mengalami bonus demografi yaitu penduduk usia produktif mencapai angka mayoritas di Indonesia.

Bonus demografi yang dipenuhi oleh generasi milenial ini harus dioptimalkan untuk mendukung budaya sadar pajak yang diharapkan dapat menciptakan wajib pajak yang patuh pajak. Faktanya, saat ini Indonesia tengah menerapkan kebijakan pengelolaan keuangan defisit. Artinya, pengeluaran lebih besar daripada pemasukan yang didapatkan. Secara lebih sederhana, Indonesia tidak memiliki cukup uang untuk menjalankan roda

kehidupannya. Maka dari itu, pemerintah terpaksa harus meminjam uang baik dari dalam negeri maupun luar negeri. Melakukan pengelolaan utang dengan penuh hati-hati memang merupakan pilihan terbaik dalam melanjutkan kesinambungan pembangunan sebuah negara, dalam rangka memperbaiki dan memajukan negara.

Maka untuk meningkatkan kesadaran membayar pajak menurut bapak Lantanang bagian Industri Kerajinan Hasil Hutan Dinas Perindustrian dan Perdagangan (DISPRINDAG) Pemerintah Kabupaten Lombok Barat menyatakan bahwa dari pemerintah harus sering sering melaksanakan sosialisasi aturan aturan sebagai acuan dalam melakukan usaha kepada pelaku UKM dan melakukan pembinaan secara aktif kepada pelaku UKM guna meningkatkan kualitas usaha usaha yang dijalankan. Oleh karenanya menurutnya bahwa untuk meningkatkan kesadaran pembayaran pajak dari usaha usaha UKM tersebut dihimbau kepada pelaku usaha tersebut yaitu diantaranya untuk memiliki izin usaha, memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), dan memiliki sertifikat halal. Maka dengan itu, wajib pajak UKM akan mendapatkan konfensi pembiayaan usaha dari pemerintah dan sebaliknya pemerintah akan mendapatkan penerimaan pajak dari pelaku usaha UKM tersebut.²

2. Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan oleh wajib pajak UKM di Kecamatan Labuapi Lombok Barat.

Pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak merupakan hal yang paling mendasar yang harus dimiliki oleh wajib pajak karena tanpa adanya pengetahuan tentang pajak maka sulit bagi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Tanpa adanya pengetahuan tentang pajak dan manfaatnya tidak mungkin wajib pajak secara ikhlas membayar pajak. Karena wajib pajak tidak ingin pajak yang telah dibayarkan disalah gunakan oleh aparat pajak itu sendiri.

Pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 diberlakukan untuk memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak yang mempunyai peredaran bruto tertentu dalam melakukan penghitungan, pembayaran dan pelaporan Pajak Penghasilan terutang. Peraturan tersebut diharapkan dapat mendongkrak penerimaan pajak penghasilan final yang berdampak pada terpenuhinya target penerimaan pajak. Pemahaman wajib pajak mengenai Peraturan Pemerintah No.46 Tahun 2013 masih minim karena beberapa wajib pajak hanya mengetahui tarif Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2013, namun sebagian besar wajib pajak belum mengetahui dan memahami mengenai peraturan yang diatur di dalamnya.³

Peraturan pemerintah No. 23 Tahun 2018 sebagai pengganti Peraturan Pemerintah 46 Tahun 2013 adalah respon positif dari pemerintah atas keluhan para pelaku UMKM. Tarif UMKM yang sejak tahun 2013 adalah 1 % dari omset bruto sekarang dipangkas tarif pajaknya menjadi 0,5 %. Pemerintah mengajukan alasan kuat atas penerapan Peraturan Pemerintah koterversial ini, yakni dengan dipajaki maka UMKM memiliki NPWP sehingga lebih mudah untuk memperoleh modal melalui bantuan kredit bank dan Selain itu penurunan PPh final 0,5 % ini memudahkan WP UMKM dalam membayar PPh.⁴

2 Hasil wawancara dengan bapak Lantanang bagian industry kerajinan hasi hutan pada dinas perindustrian dan perdagangan pemerintah Kabupaten Lombok Barat, Senin 12 September 2022

3 Eunike Jacklyn Susilo dan Betri Sirajuddin, *Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 Tentang Pajak UKM (Studi Kasus Pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat)*. Palembang, 2014, hal. 7

4 Ahmad, Fauzi dkk., *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak dan Asas Keadilan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. (Studi pada Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah yang Berada*

Pemberlakuan ini bisa mendorong pelaku UMKM agar lebih ikut berperan aktif dalam kegiatan ekonomi formal serta beban pajak yang ditanggung oleh pelaku UMKM menjadi lebih kecil, sehingga pelaku UMKM memiliki kemampuan ekonomi yang lebih besar untuk mengembangkan usaha dan melakukan investasi.⁵ Tetapi kebanyakan WP merespon positif dan negatif karena adanya perubahan yang telah diputuskan oleh pemerintah. Permasalahan yang sering muncul adalah tingkat pengetahuan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyatakan bahwa Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung guna untuk keperluan Negara bagi kemakmuran rakyat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) ada beberapa kriteria yang dipergunakan untuk mendefinisikan Pengertian dan kriteria Usaha Mikro, Kecil dan Menengah. Pengertian-pengertian UMKM tersebut adalah: 1) Usaha Mikro :Kriteria kelompok Usaha Mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini. 2) Usaha Kecil: Kriteria Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar yang memenuhi kriteria Usaha Kecil sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang ini. 3) Usaha Menengah: Kriteria Usaha Menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perseorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan usaha kecil atau usaha besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini.

Menurut veronica carolina menjelaskan bahwa pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan.⁶

Indikator dalam mengukur pengetahuan pajak yaitu: 1) Pengetahuan wajib pajak mengenai batas waktu pembayaran dan pelaporan; 2) Pengetahuan wajib pajak mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan; dan 3) Pengetahuan wajib pajak terhadap sistem perpajakan.⁷

Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap responden WP UMKM yang diwawancarai, pada setiap pertanyaan terdlihat bahwa para responden adalah baik pengusaha yang bergerak di bidang jasa, perdagangan, maupun industri pengolahan yang ada di kecamatan Labuapi. Pengetahuan para responden tentang PP No. 46 Tahun 2013 dan PP No. 23 Tahun 2018 masih rendah karena kurangnya sosialisasi kantor pajak setempat dan mereka beranggapan peraturan ini tidak adil dan tidak sesuai

di Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu setelah Diberlakukannya Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013), Jurnal Perpajakan Universitas Brawijaya, 2016, 8

5 www.pajak.go.id, di akses tanggal 15 September 2022

6 Carolina, Veronica, *Pengetahuan Pajak*. Jakarta: Salemba Empat, 2009, hal. 7

7 Supriyati dan Nur Hidayati, *Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi. Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Akuntansi dan Jurnal Akuntansi dan. Investasi.Vol.12.NO.12., 2008, Hal. 3

dengan omset penjualan para UMKM lebih-lebih pada masa pandemic covid-19 yang sangat berpengaruh terhadap dunia usaha dan industri rumahan dikecamatan Labuapi Lombok Barat khususnya di Desa Parampuan, sebagaimana yang disampaikan oleh sekretaris Desa Parampuan yaitu bapak Nurdin⁸ dan diperkuat oleh bapak Mahsup⁹ Kaur Keuangan Desa Parampuan Kecamatan Labuapi Kabupaten Lombok Barat.

Ada responden mengatakan peraturan pemerintah tidak sesuai untuk UMKM. Pelaku UMKM seharusnya tidak dikenakan pajak karena usaha mereka saat ini mengalami krisis ekonomi dan pengaruh covid-19, dan ada responden mengatakan omset yang mereka dapatkan tidak sesuai dengan pajak yang akan dibayarkan maka mereka tidak membayar pajak. Serta ada responden menyatakan bahwa dana pemerintah bisa dialokasikan untuk pengembangan diri para entrepreneur dalam bentuk seminar.

Anggapan para responden menunjukkan bahwa kebanyakan dari responden belum mengetahui Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2013 mengenai dasar pengenaan pajak UMKM sebesar 1% dari omset. Beberapa responden mengatakan tidak adil peraturan tersebut untuk para UMKM karena mereka merasa adanya kerugian untuk membayar pajak yang diberlakukan oleh pemerintah, para UMKM tidak seharusnya membayar pajak karena penghasilan yang mereka dapatkan tidak tetap dan ditahun ini mereka mengalami krisis ekonomi yang tinggi atas dampak covid 19 yang melanda disemua wilayah, sebagaimana disampaikan oleh bapak Munasih pelaku usaha toko grosir didesa Merembu Kecamatan Labuapi Lombok Barat.¹⁰

Selain itu hasil dari penelitian Raditha Kharisma yang berjudul Pengaruh Pelaksanaan Peraturan Pemerintah RI No. 46 Tahun 2013 tentang Pajak Penghasilan terhadap Kelangsungan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang telah tertera di dalamnya, Tujuan utama dari pengenaan pajak PPh final 1 persen ini memang untuk menegakkan keadilan pajak karena potensi penerimaan negara diprediksi relatif kecil. Peraturan Pemerintah republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2013 yang baru saja dirilis oleh Direktorat Jenderal mempunyai dampak luar biasa bagi penerimaan pajak

Untuk Indikator pengetahuan terhadap kewajiban perpajakan bahwa beberapa responden yang mengetahui tentang kewajiban perpajakannya, tetapi banyak juga yang belum mengetahui dan melaksanakan kewajiban perpajakan sebagai wajib pajak mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan yaitu salah satunya adalah membayar pajak, menyetor, dan melapor karena para responden kurang peduli dengan perpajakan. Para responden hanya membuat izin usaha dan memiliki NPWP tetapi mereka tidak melaksanakan kewajiban perpajakan yang lain. Beberapa dari responden ada yang membuat catatan atau pembukuan, ada juga yang tidak membuat catatan atau pembukuan dari usaha mereka. Adapun tentang Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi bahwa Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib pajak karena Pengetahuan perpajakan suatu hal yang mendasar yang harus dimiliki wajib pajak. Wajib pajak yang tidak mengetahui bagaimana ketentuan dan tata cara perpajakan akan mempengaruhi kepatuhannya membayar pajak. Dengan pengetahuan yang kurang maka wajib pajak tidak akan tahu informasi apa saja terkait pajak mengingat informasi pajak terus mengalami pembaharuan (*update*).

⁸ Hasil wawancara dengan bapak Nurdin Sekretaris Desa Parampuan Kecamatan Labuapi Kabupaten Lombok Barat, Senin 26 September 2022

⁹ Hasil wawancara dengan bapak Mahsup Kaur Keuangan Desa Parampuan Kecamatan Labuapi Kabupaten Lombok Barat, Senin 26 September 2022

¹⁰ Hasil wawancara dengan bapak Munasih pelaku usaha toko grosir di desa Merembu Kecamatan Labuapi Kabupaten Lombok Barat, senin 12 September 2022.

3. Layanan Petugas Pajak Terhadap Wajib Pajak Dalam Rangka Meningkatkan Kesadaran Pembayaran Pajak Di Kecamatan Labuapi Lombok Barat.

Setiawan (2014) dan Suardana (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Mutu pelayanan terbaik yang diterima oleh Wajib Pajak dari petugas pajak akan membuat Wajib Pajak cenderung patuh untuk membayar kewajiban perpajakannya. Memberikan pelayanan yang berkualitas pada Wajib Pajak akan membuat Wajib Pajak nyaman dalam membayar pajak dan meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak.

Menurut Jatmiko, fiskus yang bertanggung jawab dan mendayagunakan SDM sangat dibutuhkan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan pengalaman (*experience*) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Selain itu fiskus harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik.¹¹

Hal tersebut bahwa, kualitas pelayanan berpengaruh positif namun tidak terdukung. Kualitas pelayanan merupakan penyebab eksternal karena berasal dari luar wajib pajak atau akibat dari paksaan situasi. Persepsi wajib pajak mengenai kualitas pelayanan dari aparat pajak akan mempengaruhi penilaian masing-masing Wajib Pajak untuk berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perbandingan antara pelayanan yang dirasakan konsumen dengan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan, begitu juga sebaliknya. Pelayanan publik berkualitas adalah pelayanan yang berorientasi kepada aspirasi masyarakat, lebih efisien, efektif dan bertanggung jawab.¹²

Dari hal tersebut dapat disimpulkan kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas. Kualitas jasa / pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Menurut Parasuraman (1985)¹³ dalam Sapriadi (2013), menyatakan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

- 1) Tangibles (bukti fisik), yaitu bukti fisik dan menjadi bukti awal yang bisa ditunjukkan oleh organisasi penyedia layanan yang ditunjukkan oleh tampilan gedung, fasilitas fisik pendukung, perlengkapan, dan penampilan kerja.
- 2) Realibility (keandalan), yaitu kemampuan penyedia layanan membuktikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 3) Responsiveness (daya tangkap), yaitu para pekerja memiliki kemauan dan bersedia membantu pelanggan dan memberi layanan dengan cepat dan tanggap.

¹¹ Jatmiko, Agus, Pengaruh sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang, Universitas Diponegoro, Tesis Magister Akuntansi, 2006, hal. 76

¹² Sapriadi, Doni, Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan. Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB, Universitas Negeri Padang, 2013, hal. 37

¹³ Parasuraman, 1985, Ibid, hal. 54

- 4) Assurance (jaminan), yaitu pengetahuan dan kecakapan para pekerjayang memberikan jaminan bahwa mereka bisa memberikan layanan dengan baik.
- 5) Emphaty (empati), yaitu para pekerja mampu menjalin komunikasi interpersonal dan memahami kebutuhan pelanggan.

D. KESIMPULAN

Pemahaman wajib pajak UKM di Kecamatan Labuapi Kabupaten Lombok Barat terhadap Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan masih rendah. Tingkat kesadaran pelaku UKM terhadap Kewajiban Perpajakan menjadi salah satu faktor penyebab tidak patuhnya dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak. Pemahaman Wajib Pajak UKM di Kecamatan Labuapi Kabupaten Lombok Barat yang masih rendah dengan adanya Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2013 atas dasar pengenaan tarif 1% dari omset bruto. Realisasi yang masih belum sepenuhnya terlaksana secara menyeluruh. Kurang sosialisasi terhadap masyarakat dan para Wajib Pajak (pelaku UKM) menjadi salah satu faktor penghambat pelaksanaan peraturan ini. Wajib Pajak UKM di Kecamatan Labuapi Kabupaten Lombok Barat masih banyak yang tidak mengetahui tentang Peraturan Pemerintah No. 23 tahun 2018 karena ketidakingintahuan tentang pajak yang di sebabkan sebagian besar pelaku UKM mengalami krisis dalam usahanya. Sehingga omset yang di dapat pun menjadi menurun. Wajib Pajak juga belum memahami tata cara penentuan jangka waktu pengenaan Tarif dan Wajib Pajak yang masuk dalam kriteria yang memiliki peredaran bruto tertentu ini juga belum banyak mengetahui dengan jelas teknis pelaksanaan Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2018 ini.

Diharapkan Petugas Pajak setempat memberikan sosialisasi dan pendampingan kepada UKM untuk menumbuhkan kesadaran dan kepatuhan perpajakan. Sosialisasi dapat dipadukan dengan peningkatan kapasitas UKM secara umum agar UKM tidak merasakan kekhawatiran akan ditekan melunasi Kewajiban Perpajakan. Untuk Pelaku UKM sebaiknya menyaring lagi informasi yang penting dari media massa agar tidak salah memperoleh informasi yang negatif untuk masing-masing pelaku Wajib Pajak dan pelaku UKM sebaiknya lebih aktif mengikuti Peraturan Perpajakan yang sering mengalami perubahan dan mulai mempelajari pembukuan sederhana

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ahmad, Fauzi dkk., 2016, *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak dan Asas Keadilan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. (Studi pada Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah yang Berada di Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu setelah Diberlakukannya Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013)*, Jurnal Perpajakan Universitas Brawijaya.
- Carolina, Veronica, 2009, *Pengetahuan Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Eunike Jacklyn Susilo dan Betri Sirajuddin, 2014, *Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 Tentang Pajak UKM (Studi Kasus Pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat)*. Palembang.
- Jatmiko, Agus, 2006, *Pengaruh sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib*

Pajak Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang, Universitas Diponegoro, Tesis Magister Akuntansi,.

Sapriadi, Doni, 2013, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan. Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam. Membayar PBB*, Universitas Negeri Padang, 2013.

Supriyati dan Nur Hidayati, *Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi. Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.* Jurnal Akuntansi dan Jurnal Akuntansi dan. Investasi. Vol.12.NO.12., 2008.

Undang-undang

Pasal 12 UU KUP ayat (1) Setiap Wajib Pajak wajib membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak; ayat (2). Jumlah Pajak yang terutang menurut Surat Pemberitahuan yang disampaikan oleh Wajib Pajak adalah jumlah pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan; ayat (3). Apabila Direktur Jenderal Pajak mendapatkan bukti jumlah pajak yang terutang menurut Surat Pemberitahuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak benar, Direktur Jenderal Pajak menetapkan jumlah pajak yang terutang.

Wawancara

Hasil wawancara dengan bapak Lantanang bagian industry kerajinan hasi hutan pada dinas perindustrian dan perdagangan pemerintah Kabupaten Lombok Barat, Senin 12 September 2022

Hasil wawancara dengan bapak Mahsup Kaur Keuangan Desa Parampuan Kecamatan Labuapi Kabupaten Lombok Barat, Senin 26 September 2022

Hasil wawancara dengan bapak Munasih pelaku usaha toko grosir di desa Merembu Kecamatan Labuapi Kabupaten Lombok Barat, senin 12 September 2022.

Hasil wawancara dengan bapak Nurdin Sekretaris Desa Parampuan Kecamatan Labuapi Kabupaten Lombok Barat, Senin 26 September 2022

Internet

www.pajak.go.id, di akses tanggal 15 September 2022