

**PENGARUH PENDAFTARAN NOMOR POKOK WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN
PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK
(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Praya Lombok Tengah)**

Sara Prilia¹, Nurul Umi Ati², Suyeno³

Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang

Jl. MT Haryono No.193, Malang, 65144, Indonesia

Email: saraprilia@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh jumlah wajib pajak di Lombok Tengah mengalami peningkatan dan penurunan yang tidak menentu setiap tahunnya. Hal tersebut terjadi karena kurangnya kesadaran membayar pajak dan tingkat pelayanan perpajakan. Dan penelitian ini bertujuan untuk (1) untuk mengetahui pengaruh pendaftaran nomor pokok wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak (2) untuk mengetahui pengaruh pelayanan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak (3) untuk mengetahui pengaruh pendaftaran nomor pokok wajib pajak dan pelayanan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak. Pada penelitian ini termasuk dalam kategori pendekatan kuantitatif, dengan pengumpulan data primer menggunakan kuisioner dengan teknik non probability sampling pada Kantor Pajak Pratama Praya Lombok Tengah dengan 100 responden. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Pendaftaran NPWP dan Pelayanan Perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak oleh wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak.

Kata Kunci : Pendaftaran NPWP ; Pelayanan Perpajakan ; Kepatuhan Membayar Pajak

Pendahuluan

Pemungutan Pajak di Indonesia didasarkan atas Undang-undang Dasar 1945 Pasal 23 Ayat 2 yang menyebutkan bahwa pajak dan pemungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur oleh Undang-undang. Sistem Pemungutan Pajak di Indonesia telah mengalami perubahan dari *official assessment system* menjadi *self assessment system* Sejak Reformasi Perpajakan Pada Tahun 1983. *Self assessment system* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak (WP) Untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang seharusnya terutang berdasarkan peraturan Perundang-undangan Perpajakan (Anugrah, 2016).

Dengan adanya peran tersebut, maka pemerintah Indonesia dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (Dirjen Pajak) akan terus-menerus melakukan upaya untuk meningkatkan penerimaan di sektor ini. Diharapkan pula penerimaan dari sektor pajak ini bisa menggeser penerimaan bukan pajak serta menggantikan pinjaman Luar Negeri. Apalagi tingkat penerimaan pajak di negara kita masih relatif rendah jika dibandingkan dengan negara lain. Dirjen Pajak dalam hal ini Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Praya Lombok Tengah sebagai instansi di

bawahnya juga telah melakukan upaya-upaya dalam rangka meningkatkan jumlah Wajib Pajak terdaftar serta mengoptimalkan penerimaan pajak Namun perlu diingat, keberhasilan dari upaya-upaya tersebut juga harus didukung oleh tingginya tingkat kesadaran dan kepatuhan masyarakat akan kewajibannya membayar pajak yang didasari dengan pemahaman tentang fungsi pajak bagi pembangunan. Bagi masyarakat yang mendaftarkan diri untuk menjadi Wajib Pajak, maka kepadanya akan diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) (Anugrah, 2016).

Menurut (Mardiasmo, 2003) suatu sarana administrasi perpajakan yang digunakan sebagai tanda pengenalan diri atau identitas wajib pajak. Jadi, semakin banyak masyarakat yang mendaftar untuk menjadi Wajib Pajak yang memiliki NPWP dan patuh membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, maka semakin banyak pula penerimaan negara. Kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan dalam surat edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-02/PJ./2008 Tentang tata cara penetapan wajib pajak dengan kriteria tertentu.

Bagi perusahaan, pajak merupakan sebuah tanggung jawab dan kewajiban yang harus dibayarkan kepada negara, atas kegiatan yang

dilakukannya di dalam suatu negara. Pajak semula merupakan pemberian berupa pungutan, hal ini dikarenakan kebutuhan negara akan dana semakin besar dalam rangka untuk memelihara kepentingan negara (Mintje, 2016). Pajak itu sendiri memiliki dua fungsi yaitu fungsi anggaran (Budgetair) dan fungsi mengatur (Regulerend) (Mardiasmo, Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018, 2018). Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan Negara dan juga merupakan salah satu faktor yang mendorong perekonomian Negara. Berikut ini APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara) tahun 2020.

Tabel 1
Pendapatan Negara pada tahun 2020 (Triliun)

No	Uraian	APBN 2020
1	Penerimaan Perpajakan	1.865,7
2	Penerimaan Negara Bukan Pajak	367,0
3	Penerimaan Hibah	0,5

Sumber: Kemenkue 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa penerimaan Negara yang terbesar bersumber dari penerimaan perpajakan. Pemerintah mempunyai tugas untuk meningkatkan dan memaksimalkan penerimaan pajak karena sebagian besar penerimaan Negara bersumber dari perpajakan. Upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak agar dapat meningkatkan dan memaksimalkan penerimaan pajak, adalah dengan melakukan reformasi pajak secara berkala dan juga konsisten, meningkatkan keefektifitasan penagihan dan pemeriksaan, dan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak misalnya kemudahan dalam mendapatkan informasi perpajakan, kemudahan pembayaran pajak dan kemudahan dalam pelaporan pajak (Azmi, 2019).

Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat Pengaruh Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Membayar Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Praya Lombok Tengah?
2. Apakah terdapat Pengaruh Pelayanan Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Membayar Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Praya Lombok Tengah?
3. Apakah terdapat Pengaruh Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dan Pelayanan Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Membayar Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Praya Lombok Tengah?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Membayar Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Praya Lombok Tengah.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Pelayanan Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Membayar Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Praya Lombok Tengah.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dan Pelayanan Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Membayar Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Praya Lombok Tengah.

Tinjauan Pustaka Pelayanan Perpajakan

1. Pengertian Pelayanan Perpajakan
Penelitian yang dilakukan oleh (Anugrah, 2016) dengan judul Pengaruh Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Orang Pribadi Terhadap Tingkat Kepatuhan Membayar Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Orang Pribadi Pengusaha tidak berpengaruh terhadap tingkat Kepatuhan membayar pajak, wajib pajak badan terbukti berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak, orang Pribadi pengusaha dan wajib pajak badan secara simultan terbukti berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan membayar pajak.
2. Pengertian Pelayanan Perpajakan
Penelitian yang dilakukan oleh (Gunawan, 2016) yang berjudul Pengaruh Kepemilikan NPWP, Pengetahuan Wajib Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Pratama Bandung Bojonagara). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linier berganda. Diperoleh hasil bahwa secara simultan menunjukkan adanya pengaruh antara kepemilikan NPWP, pengetahuan Wajib Pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Secara parsial menunjukkan hanya variabel kepemilikan NPWP dan pengetahuan Wajib Pajak yang berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, sedangkan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Implementasi Pelayanan Perpajakan

Pelayanan publik di Indonesia mempunyai peran penting bahkan vital pada kehidupan ekonomi dan politik. Pelayanan publik juga merupakan unsur paling penting dalam meningkatkan kualitas hidup

sosial di dalam masyarakat manapun. Secara ideal, tujuan utama pemerintah tersebut berada (Saragih, 2006).

Nomor Pokok Wajib Pajak

1. Pengertian Nomor Pokok Wajib Pajak
 Nomor Pokok Wajib Pajak biasa disingkat dengan NPWP adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak (WP) sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Setiap Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (Rioni dan Syauqi, 2020).
2. Fungsi Nomor Pokok Wajib Pajak
 Menurut (Rioni, 2020) Fungsi nomor pokok wajib pajak (NPWP) adalah sebagai berikut:
 - 1.) Sarana dalam administrasi perpajakan.
 - 2.) Tanda pengenal diri atau Identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.
 - 3.) Dicantumkan dalam setiap dokumen perpajakan.
 - 4.) Menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan pengawasan administrasi perpajakan.
3. Indikator Nomor Pokok Wajib Pajak
 Menurut (Darmawati, 2019) terdapat 5 indikator pendaftaran nomor pokok wajib pajak, yaitu sebagai berikut:
 - 1.) Wajib pajak membayar dan melaporkan pajak dengan tertib.
 - 2.) Wajib pajak terhindar sanksi pajak karena tidak memiliki NPWP.
 - 3.) Terhindar dari tarif pajak penghasilan yang lebih tinggi.
 - 4.) Memperoleh kemudahan pengajuan izin usaha.
 - 5.) Kemudahan pelayanan perpajakan.
4. Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak
 Menurut (Rioni, 2020)) Pendaftaran Untuk Mendapatkan NPWP:
 - 1.) Berdasarkan sistem penaksiran sendiri untuk setiap WP wajib mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau melalui Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Perpajakan (KP4) yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak, untuk diberikan NPWP.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk dalam kategori pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif berupa data primer yang mana didominasi oleh data berupa angka (Khotimah, 2020). Dalam riset penelitian ini merupakan tipe penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan bukti hubungan sebab akibat dari pendaftaran NPWP, tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Dengan pendukung dari metode diatas penulis juga menggunakan metode survey yaitu metode pengumpulan data yang menggunakan instrumen kuesioner untuk mendapatkan tanggapan dari responden yang menjadi sampel pada penelitian ini. Penelitian kuantitatif ini dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara parsial maupun secara simultan antara pengetahuan perpajakan dan religiusitas terhadap kepatuhan wajib pajak.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Praya Lombok Tengah. Wajib pajak yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak badan dan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Praya Lombok Tengah.

Teknik Pengumpulan Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat dijadikan sebagai informasi mengenai sebuah data. Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan adalah sumber data primer. Data primer adalah data yang diperoleh dan dikumpulkan dengan menggunakan alat pengambilan data secara langsung dari responden penelitian sebagai sumber informasi (Azwar, 2010: 91). Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu melalui penyebaran kuisisioner yang berisi sejumlah pertanyaan yang telah direncanakan sesuai dengan tujuan penelitian. Merujuk pada teknik penilaian (Widagsono, 2017),

Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda, analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengukur kekuatan hubungan linier antara variabel bebas (pendaftaran NPWP dan pelayanan perpajakan) dengan variabel terikat (kepatuhan wajib pajak). Pengujian data dilakukan dengan bantuan program pengolahan data dengan menggunakan *software* SPSS statistik versi 20. Pengujian data dilakukan dengan bantuan program pengolahan data dengan menggunakan *software* SPSS statistik versi 20.

Pembahasan

Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

Pendaftaran nomor pokok wajib pajak (NPWP) adalah proses perolehan nomor wajib pajak yang berfungsi sebagai identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan, serta dapat digunakan sebagai sarana dalam administrasi perpajakan. Terdapat lima indikator dalam pendaftaran nomor pokok wajib pajak, yaitu: Melaporkan pajak dengan tertib. Terhindar dari pengenaan sanksi karena tidak memiliki NPWP. Terhindar dari tarif pajak penghasilan yang lebih tinggi. Kemudahan dalam izin usaha. Kemudahan pelayanan perpajakan.

Pelayanan Perpajakan Pelayanan perpajakan adalah salah satu hal yang sangat penting dalam perpajakan untuk meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan dan diharapkan para petugas pajak dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap wajib pajak. Melayani dengan kemampuan yang dimiliki. Aparat pajak memiliki sikap yang dapat dipercaya.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka ada beberapa saran yang bisa disampaikan peneliti antara lain:

1. Lebih dimudahkannya dalam memberikan informasi pada masyarakat agar dapat dengan mudah menjadi wajib pajak.
2. Pihak Manajemen Kantor Pelayanan Pajak Pratama Praya Lombok Tengah dihimbau lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan juga informasi mengenai pendaftaran NPWP untuk bisa lebih meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayarkan pajaknya
3. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan menambahkan faktor lain dalam mengetahui pengaruh terdapat kepatuhan pembayaran pajak.

Daftar Pustaka

- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.
- Anugrah, I. (2016). . Pengaruh Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Orang Pribadi terhadap Tingkat Kepatuhan Membayar Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang. *Diss. UIN Sunan Gunung Djati Bandung*.
- Azmi, M. N. (2019). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Kesadaran, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi Di Wilayah Kpp Pratama Pontianak). 14.
- Gunawan, N. A. (2016). Pengaruh Kepemilikan NPWP, Pengetahuan Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada KPP Pratama Bandung Bojonagara). *Diss. Universitas Kristen Maranatha*.
- Marjan, R. M. (2014). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak (Studi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan). *Unpublished Bachelor Thesis. Makasar: Universitas Hasanuddin*.
- Mintje, M. S. (2016). Pengaruh Sikap, Kesadaran, Dan Pengetahuan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pemilik (Umk) Dalam Memiliki (NPWP)(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pemilik UMKM yang Terdaftar di KPP Pratama Manado). *urnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi 4.1*.
- Widagsono, S. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi, Dan Religiusitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Kasus Pada KPP Pratama Kepanjen. *Diss. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim*.