

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN MASYARAKAT DALAM MEMBAYAR PAJAK DI KOTA PEKALONGAN

M. Hadi Asfari¹, Imahda Khoiri Furqon²

^{1,2} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
Email: m.hadi.asfari@mhs.uingusdur.ac.id¹, imahda.khoiri.furqon@uingusdur.ac.id²

Diterima : 11 Desember 2024

Disetujui : 28 Juni 2025

Abstract

This study aims to analyze the factors influencing the tax compliance of the residents of Pekalongan City. Using a qualitative descriptive approach, data were collected through interviews, observations, and literature reviews. The results indicate that low tax compliance is influenced by four main factors: low taxpayer awareness, lack of tax knowledge, negative attitudes toward the government, and ineffective tax socialization. Low taxpayer awareness stems from a limited understanding of the benefits of taxation for development. Additionally, the public's knowledge of tax procedures and mechanisms is limited, leading to confusion. Furthermore, negative perceptions of government transparency in tax utilization worsen taxpayer motivation. Tax socialization efforts often fail to reach all segments of society, particularly those with time or access constraints. To address these challenges, this study recommends more intensive and inclusive tax education, simplification of procedures, improvements in public service quality, and stricter law enforcement. These efforts are expected to enhance taxpayer awareness and compliance, support sustainable development, and foster a stronger culture of tax compliance in Pekalongan City.

Keywords: Tax compliance, public awareness, tax socialization, Pekalongan City, public services.

1. PENDAHULUAN

Pendahuluan Pajak merupakan bagian penting dalam sistem keuangan negara. Sebagai sumber pendapatan utama bagi pemerintah, pajak memberikan kontribusi signifikan dalam mendanai pengeluaran negara serta mendukung pembangunan nasional (Isawati et al., 2016). Pembangunan nasional pajak terbagi di berbagai sektor, termasuk infrastruktur, pendidikan, dan kesehatan. Tidak hanya berfungsi sebagai sumber pendanaan, pajak juga berfungsi sebagai alat untuk redistribusi kekayaan dan pengurangan ketimpangan sosial. Redistribusi pajak memiliki peran yang sangat vital, terutama dalam aktivitas ekonomi suatu negara (Mu'awanah & Panjawa, 2022). Dengan penerimaan pajak yang optimal, pemerintah dapat meningkatkan kualitas layanan publik dan mempercepat pertumbuhan ekonomi. Selain itu, pajak yang dikelola dengan baik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan mendukung stabilitas sosial.

Membayar pajak merupakan bagian dari kontribusi langsung warga negara terhadap

keberlanjutan pembangunan negara. Pajak yang dibayarkan digunakan untuk membiayai berbagai program pemerintah yang berdampak langsung pada kesejahteraan masyarakat. Tanpa pendapatan dari pajak, negara akan kesulitan dalam menjalankan fungsi-fungsi dasarnya. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya pajak dalam kehidupan bernegara. Di daerah seperti Kota Pekalongan, yang memiliki potensi ekonomi dan perdagangan yang cukup besar, penting bagi masyarakat, khususnya pengusaha dan individu berpenghasilan, untuk memahami tanggung jawab perpajakan mereka.

Masyarakat Kota Pekalongan, terutama para pelaku usaha, memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi daerah. Dengan membayar pajak, mereka secara tidak langsung berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan dan pembangunan di wilayah mereka sendiri. Pajak yang dibayarkan akan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan publik yang lebih baik, seperti pembangunan jalan, pasar, dan fasilitas umum lainnya yang dapat memajukan perekonomian

kota Pekalongan. Oleh karena itu, penting bagi setiap warga kota Pekalongan, terutama yang tergolong wajib pajak, untuk patuh dalam membayar pajak demi kemajuan daerah mereka sendiri.

Namun, meskipun kesadaran akan pentingnya membayar pajak semakin meningkat, masih banyak masyarakat Pekalongan yang belum membayar pajak secara teratur. Hal ini terutama terlihat pada individu dengan penghasilan yang cukup besar, tetapi belum disiplin dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Beberapa di antaranya mungkin kurang memahami prosedur perpajakan atau merasa terbebani oleh regulasi yang ada, yang pada akhirnya menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan dalam membayar pajak di wilayah tersebut. Pembayaran pajak sendiri harus didasari oleh kepatuhan dan kemauan. Kemauan sendiri merupakan dorongan internal dari individu yang didasari oleh pertimbangan rasional dan emosional, yang kemudian mendorong seseorang untuk melakukan tindakan guna mencapai tujuan tertentu (Ramadiansyah et al., 2014).

Untuk mengatasi masalah ini, penting bagi pemerintah daerah dan lembaga terkait untuk meningkatkan program sosialisasi dan edukasi perpajakan. Melalui pemberian informasi yang jelas dan mudah dipahami tentang manfaat pajak dan prosedur pembayaran, diharapkan masyarakat akan lebih termotivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Ini bukan hanya tanggung jawab pemerintah, tetapi juga merupakan upaya bersama untuk menciptakan budaya patuh pajak yang lebih baik di Pekalongan. Dengan kepatuhan dalam pembayaran pajak, akan terwujud keadilan, pemerataan pendapatan, dan pembangunan di seluruh wilayah Indonesia. Semakin tinggi penerimaan pajak yang diperoleh negara, semakin banyak pembangunan yang dapat direalisasikan (Amrulloh, 2022).

2. METODE PENELITIAN

Penelitian Analisis Faktor- Faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Masyarakat dalam Membayar Pajak di Kota Pekalongan ini menggunakan deskriptif kualitatif. Dalam penelitian kualitatif, peneliti secara langsung

berinteraksi dengan subjek penelitian untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang berbagai aspek kehidupan manusia, sosial, atau budaya. Metode ini memberikan kebebasan untuk menggali kompleksitas dan konteks yang tidak selalu bisa diukur secara kuantitatif, sehingga memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi dimensi yang lebih luas dari realitas sosial (Sugiyono, 2024). Referensi yang dipilih akan mencakup penelitian sebelumnya yang membahas peran pajak dalam pembangunan daerah, serta studi tentang kesadaran dan motivasi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan. penelitian deskriptif kualitatif ini juga memungkinkan peneliti untuk memahami persepsi dan sikap masyarakat terhadap perpajakan dengan cara yang lebih mendalam dan menyeluruh. Melalui interaksi langsung dengan para responden, peneliti dapat mengeksplorasi bagaimana pengalaman pribadi, pandangan budaya, serta pengetahuan mereka tentang pajak memengaruhi tingkat kesadaran dan kepatuhan mereka. Pendekatan ini tidak hanya berfokus pada data numerik, tetapi juga pada interpretasi subjektif dari fenomena sosial yang sedang diteliti, sehingga memberikan gambaran yang lebih kaya dan beragam mengenai kondisi perpajakan di Kota Pekalongan.

Dengan menggabungkan data dari penelitian sebelumnya yang relevan, serta hasil wawancara dan observasi langsung, metode ini akan memberikan insight yang lebih kaya dan mendalam mengenai peran pajak dalam pembangunan daerah, serta faktor Terjadinya Tren Penurunan kesadaran dan motivasi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Tidak hanya berfokus pada aspek kuantitatif, penelitian kualitatif ini akan menyoroti interpretasi subjektif dari masyarakat mengenai manfaat pajak, sehingga dapat memberikan rekomendasi yang lebih tepat dan sesuai dengan konteks lokal di Kota Pekalongan.

Setting penelitian ini dilakukan di Kota Pekalongan, sebuah wilayah yang dikenal memiliki potensi ekonomi besar, terutama di sektor perdagangan, industri batik, dan usaha kecil menengah. Kota ini dipilih sebagai lokasi penelitian karena dinamika ekonominya yang kompleks, serta tantangan yang dihadapi dalam

meningkatkan kesadaran perpajakan di kalangan masyarakat, khususnya individu dengan penghasilan tinggi seperti pengusaha dan pedagang besar. Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam tentang perilaku wajib pajak di Kota Pekalongan, dengan mempertimbangkan faktor-faktor sosial, ekonomi, dan budaya yang memengaruhi tingkat kepatuhan pajak mereka. Melalui setting ini, penelitian akan fokus pada bagaimana kebijakan perpajakan diterapkan di kota ini, serta peran pemerintah daerah dan lembaga perpajakan dalam menyosialisasikan pentingnya pajak bagi pembangunan daerah. Pemahaman mendalam tentang konteks lokal di Kota Pekalongan akan memberikan wawasan yang lebih komprehensif untuk menyusun strategi peningkatan kesadaran dan kepatuhan pajak.

Sumber data penelitian ini berasal dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan wajib pajak daerah, petugas pajak daerah, dan tokoh masyarakat yang relevan, serta observasi terkait sosialisasi pajak di Kota Pekalongan. Data sekunder diperoleh dari studi pustaka, jurnal, laporan tahunan perpajakan, serta publikasi resmi terkait pajak di Kota Pekalongan. Data sekunder ini digunakan untuk mendukung analisis terhadap fenomena yang ditemukan selama penelitian lapangan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa metode, termasuk wawancara semi-terstruktur, observasi langsung, serta dokumentasi. Wawancara dilakukan untuk menggali pandangan dan pemahaman responden mengenai pajak, sementara observasi digunakan untuk mengamati proses sosialisasi perpajakan yang dilakukan pemerintah daerah. Dokumentasi meliputi pengumpulan dokumen, laporan, dan artikel yang relevan dengan perpajakan di Kota Pekalongan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Pengertian Kesadaran Pajak

Djajadiningrat mendefinisikan pajak sebagai iuran kepada negara yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan atau dapat dipaksakan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat

ditunjukkan dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan (Halim et al., 2014). Pajak berperan penting dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan, karena dana yang terkumpul digunakan untuk memenuhi berbagai kebutuhan negara, seperti pembangunan, pelayanan publik, dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pajak juga menjadi salah satu instrumen yang digunakan negara untuk menjaga stabilitas ekonomi dan pemerataan pembangunan.

Kepatuhan wajib pajak adalah kondisi di mana wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakan mereka serta menggunakan hak-hak perpajakan dengan tepat dan sesuai dengan peraturan serta undang-undang yang berlaku (Ilhamsyah et al., 2016). Kepatuhan pajak berperan penting dalam meningkatkan pendapatan asli daerah. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, semakin besar potensi penerimaan pajak untuk pembangunan dan pelayanan publik. Kepatuhan pajak adalah bentuk kedisiplinan yang dimiliki wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka sesuai dengan undang-undang yang berlaku (Ramadiansyah et al., 2014). Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu menerapkan strategi yang efektif dan transparan agar wajib pajak lebih patuh.

3.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kurangnya Kesadaran Wajib Pajak Kesadaran terkait Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak mencerminkan kesadaran, kesungguhan, dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka, yang terlihat dalam pemahaman mereka tentang fungsi dan komitmen untuk membayar pajak. Menurut Anggara dan Sulistiyanti, beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kesadaran wajib pajak meliputi persepsi wajib pajak, pengetahuan tentang perpajakan, dan karakteristik wajib pajak itu sendiri (Amanda et al., 2023). Demikian sama dengan Hasil Wawancara yang dilakukan dengan informan SK dan K. Yang Merupakan masyarakat berpenghasilan tinggi.

“Bukannya saya tidak Mau Membayar Pajak, tetapi ada beberapa pertimbangan, ada

kalanya situasi keuangan mengalami penurunan, terkadang untuk tetap menjalankan Bisnis saya, saya harus pintar memutar Modal, Jadi terkadang tidak sempat memikirkan untuk membayar pajak. Mungkin kurangnya kesadaran kami tentang wajib pajak”

Indikator-indikator tersebut sangat penting dalam mengevaluasi tingkat kesadaran wajib pajak. Persepsi wajib pajak terhadap sistem perpajakan dapat mempengaruhi sikap mereka dalam memenuhi kewajiban pajak. Misalnya, jika mereka memiliki pandangan positif tentang manfaat pajak bagi pembangunan masyarakat, mereka akan lebih termotivasi untuk membayar pajak. Selain itu, pengetahuan tentang perpajakan yang memadai membantu wajib pajak memahami hak dan kewajiban mereka, sehingga mengurangi risiko pelanggaran. Karakteristik wajib pajak, seperti latar belakang pendidikan dan penghasilan, juga dapat memengaruhi kesadaran mereka.

Kurangnya Pengetahuan Tentang Pentingnya Membayar Pajak

Pemahaman pajak merupakan upaya wajib pajak untuk memahami aturan perpajakan. Kurangnya pengetahuan dan pemahaman tentang insentif pajak menyebabkan rendahnya kesadaran masyarakat untuk membayar pajak. Pengetahuan pajak merupakan proses perubahan sikap dan perilaku wajib pajak, baik individu maupun kelompok, dalam upaya mendewasakan masyarakat melalui pendidikan dan pelatihan (Yulianawati, 2011). Pemahaman tentang peraturan perpajakan yang diperoleh melalui pendidikan formal maupun non-formal akan memberikan dampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban membayar pajak.

Dalam sistem perpajakan yang baru, wajib pajak diberikan kepercayaan untuk berkontribusi dalam kegotongroyongan nasional dengan cara menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan pajak yang terutang secara mandiri. Diharapkan melalui sistem ini, wajib pajak akan memahami pentingnya fungsi pembayaran pajak. Selain itu, sistem ini diharapkan dapat menciptakan keadilan, di mana wajib pajak menghitung sesuai dengan ketentuan perpajakan, sementara pemerintah menggunakan penerimaan pajak tersebut sesuai

kebutuhan untuk pembangunan negara. Berdasarkan Hasil Wawancara yang dilakukan dengan AA Yang Merupakan seorang Buruh.

“Saya tahu Bahwa Pajak itu Wajib bagi Semua Warga Negara Indonesia, Maka dari itu setiap warga negara harus memnuhi kewajiban membayar pajak, tapi Kendala Bagi saya adalah kurang mengetahui mengenai Mekanisme pajak, Bagaimana cara membayarnya, besarnya, dan sistem lainnya jadi terkadang saya memilih untuk Menitipkan kesaudara saya saat pembayaran pajak”

Sikap Masyarakat Terhadap Pemerintah

Sikap ataupun pemikiran rakyat kepada pemerintah juga merupakan salah satu faktor yang mendukung terlaksananya wajib pajak. Kepatuhan seseorang dalam membayarkan pajaknya berhubungan dengan persepsinya terhadap perhitungan pajak itu sendiri. Persepsi seseorang terhadap ketetapan pajak dipengaruhi oleh kondisi internal dan eksternal orang tersebut (Sufiyanto et al., 2024). Masyarakat yang berpikiran buruk tentang pemerintah cenderung enggan untuk membayarkan pajaknya. Prasangka buruk masyarakat terhadap petugas pajak harus diubah menjadi prasangka yang baik, untuk merubah hal tersebut tentu harus menciptakan pelayanan yang memuaskan dan berkualitas.

Untuk mengubah pandangan masyarakat terhadap pemerintah dan petugas pajak, diperlukan langkah-langkah yang konkret dan efektif. Menciptakan pelayanan yang berkualitas dan responsif adalah kunci untuk mengubah prasangka buruk. Misalnya, pemerintah dapat memberikan informasi yang jelas mengenai penggunaan pajak untuk kepentingan publik. Selain itu, melibatkan masyarakat dalam diskusi tentang kebijakan perpajakan dan mendengarkan aspirasi mereka dapat membantu membangun kepercayaan. Dengan demikian, sikap positif masyarakat terhadap pemerintah dan kewajiban perpajakan dapat terwujud, yang pada akhirnya mendorong kepatuhan dalam pembayaran pajak.

3.3. Pemahaman Masyarakat Kota Pekalongan Mengenai Perpajakan

Pemahaman masyarakat mengenai manfaat pajak dan prosedur perpajakan sangat penting untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak di kota Pekalongan. Secara umum, pajak

dipandang sebagai salah satu sumber pendapatan negara yang digunakan untuk membiayai berbagai program dan layanan publik, seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur, dan keamanan. Namun, tingkat pemahaman ini bervariasi di antara individu dan kelompok masyarakat.

Selain itu, prosedur perpajakan yang rumit seringkali menjadi penghalang bagi masyarakat untuk memahami kewajiban perpajakan mereka. Menurut data dari (Direktorat Jenderal Pajak, 2022), banyak wajib pajak yang merasa kesulitan dalam mengisi formulir pajak dan memahami ketentuan perpajakan yang berlaku. Hal ini menunjukkan perlunya upaya dari pemerintah untuk menyederhanakan prosedur perpajakan dan menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses. Program sosialisasi dan edukasi perpajakan yang dilakukan oleh pemerintah daerah dapat berperan penting dalam membantu masyarakat memahami langkah-langkah yang diperlukan untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka.

Dalam budaya Indonesia, khususnya di Pekalongan, masih ada anggapan bahwa pajak adalah beban yang harus ditanggung oleh masyarakat, bukan sebagai investasi untuk pembangunan. Kesadaran akan manfaat pajak perlu ditingkatkan melalui kampanye yang mengedukasi masyarakat tentang bagaimana pajak berkontribusi terhadap peningkatan kualitas hidup, seperti pembangunan infrastruktur yang lebih baik dan akses ke layanan publik yang lebih baik. Dengan pendekatan yang tepat, diharapkan pandangan ini dapat diubah sehingga masyarakat lebih terbuka terhadap kewajiban perpajakan mereka.

Peran media massa dan platform digital juga sangat penting dalam meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai pajak. Penggunaan media sosial dan situs web resmi pemerintah untuk menyampaikan informasi perpajakan telah terbukti efektif dalam menjangkau generasi muda di Pekalongan. Informasi yang disampaikan secara interaktif dan menarik dapat membantu menarik perhatian masyarakat, sehingga mereka lebih tertarik untuk mempelajari manfaat dan prosedur perpajakan. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, pemerintah dapat menjangkau

audiens yang lebih luas dan memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai pajak. Hal tersebut Berdasarkan Hasil wawancara yang dilakukan dengan LH Pengusaha Muda di Kota Pekalongan

“Pembayaran Pajak sangat penting karena melimpahkan berbagai Fasilitas Publik, seperti infrastruktur, pendidikan, layanan kesehatan, dan keamanan. Dengan membayar pajak kita sebagai masyarakat dapat ikut serta dalam pembangunan Negara dan Kesejahteraan Rakyat”

Selain Banyaknya Manfaat yang bisa didapat dari membayar Pajak, ada Juga Sanksi yang diberikan kepada masyarakat yang tidak mau membayar pajak. Sesuai dengan UU Nomer 28 Tahun 2007 pasal 39 Ayat (1), yang Berbunyi, setiap wajib Pajak yang tidak mendaftarkan diri, tidak melaporkan usahanya untuk di kukuhkan sebagai pengusaha kena pajak dan Menolak untuk membayar sesuai dengan ketentuan yang berlaku dapat dikenakan sanksi administrasi atau sanksi pidana. Sanksi administrasi perpajakan terdiri dari sanksi denda, bunga dan kenaikan. Sementara berdasarkan UU KUP pasal 39 ayat 1 yang memuat sanksi pidana bagi wajib pajak yang lalai membayarkan Pajak. Hukumannya adalah penjara selama 6 Bulan sampai 6 Tahun, serta membayarkan denda Minimal 2 sampai 4 Kali Lipat pajak terutang. Hal ini Berdasarkan Hasil Wawancara RM staf Pajak Kota Pekalongan.

“Tentu saja, jika Wajib Pajak tidak memenuhi kewajiban Membayar Pajak. Akan dikenakan sanksi sesuai dengan UU No. 28 Tahun 2007, Sanksinya berupa Bunga, denda dan kenaikan pajak. Besarnya denda dihitung berdasarkan presentase dari jumlah pajak yang terutang. Selain sanksi denda juga ada Sanksi Pidana sesuai dengan UU KUP pasal 39 ayat 1 berupa penjara 6 Bulan sampai 6 Tahun serta denda minimal 2-4 kali lipat pajak terutang”

Sebagai kesimpulan, pemahaman masyarakat Pekalongan mengenai manfaat pajak dan prosedur perpajakan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk tingkat pendidikan, prosedur yang rumit, faktor budaya, serta peran media. Upaya yang konsisten dan terencana dari pemerintah untuk meningkatkan kesadaran perpajakan melalui edukasi dan penyederhanaan

prosedur akan sangat berkontribusi pada peningkatan kepatuhan pajak di daerah tersebut. Dengan meningkatkan pemahaman masyarakat, diharapkan akan tercipta kesadaran bahwa pembayaran pajak merupakan investasi yang berharga untuk masa depan yang lebih baik bagi seluruh masyarakat Pekalongan.

3.4. Peran Pemerintah dalam Meningkatkan Kesadaran Wajib Pajak Sosialisasi Pajak

Salah satu peran yang dapat dilakukan pemerintah dalam mendorong masyarakat untuk membayar pajak adalah sosialisasi pajak. Kegiatan sosialisasi tidak hanya dapat memberikan pengetahuan tentang manfaat membayar pajak, tetapi sekaligus memberikan pengetahuan tentang sanksi yang mungkin dikenakan wajib pajak ketika tidak membayar pajak. Sosialisasi mengenai sanksi perpajakan sangat penting dalam meningkatkan kesadaran masyarakat. Pemerintah perlu mengadakan program sosialisasi yang menjelaskan risiko pelanggaran perpajakan dan manfaat dari kepatuhan pajak, sehingga masyarakat memahami konsekuensi yang dihadapi jika tidak mematuhi peraturan. Selain itu, penerapan teknologi dalam administrasi perpajakan, seperti aplikasi untuk pelaporan dan pembayaran pajak, dapat mempermudah proses dan meningkatkan transparansi. Dengan kemudahan akses dan pemahaman yang baik, diharapkan masyarakat akan lebih termotivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakan, sehingga tercipta budaya patuh pajak yang mendukung pembangunan dan kesejahteraan bersama. Hal ini berdasarkan Hasil Wawancara yang dilakukan dengan informan MA dan AA yang merupakan Masyarakat Sekitar.

“ya, Biasanya ada Sosialisasi yang dilakukan oleh pihak direktorat jendral pjak atau kantor pajak Daerah, Biasanya yang Pernah Saya Ikuti Sosialisasinya berupa Seminar, Workshop, Penyuluhan Langsung dan Kegiatan Edukasi Pajak.”

“saya Sering Mendengar Sosialisasi Mengenai Pajak, Namun Jam Sosialisasinya Bertepatan dengan Jam Kerja Saya. Jadi, saya tidak Mengikuti Sosialisasinya”

Pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan merupakan aspek penting

dalam kepatuhan mereka (Yulianawati, 2011). Wajib pajak yang tidak memahami peraturan cenderung tidak patuh. Beberapa indikator pemahaman ini meliputi kesadaran bahwa setiap wajib pajak harus memiliki NPWP, mengetahui hak dan kewajiban perpajakan, serta memahami sanksi yang berlaku jika mereka mengabaikan kewajiban. Selain itu, pemahaman tentang PTKP, PKP, tarif pajak, dan dokumen perpajakan seperti SSP, Faktur Pajak, dan Surat Pemberitahuan yang mencantumkan NPWP juga sangat penting. Terakhir, wajib pajak perlu memahami kode NPWP yang terdiri dari 15 digit.

Pelayanan yang baik

Pelayanan yang baik dari pemerintah sangat penting untuk meningkatkan kesadaran pajak masyarakat, sehingga mereka lebih memahami kewajiban dan manfaat membayar pajak untuk pembangunan dan kesejahteraan bersama. Pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak dirasakan penting bagi pemerintah, oleh karena itu pemerintah selalu meningkatkan kualitas pelayanan (Tahar & Kartika Rachman, 2014). Dalam meningkatkan efektivitas pelayanan yang baik, terdapat lima dimensi penting yang perlu diperhatikan (Kotler, 2005), yaitu:

1. *Tangible* : Aspek ini mencakup fasilitas fisik seperti bangunan, peralatan, staf, dan media komunikasi.
2. *Empathy*: Mengacu pada kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian individual, serta pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan.
3. *Responsiveness*: Merupakan sikap staf dalam memberikan bantuan kepada pelanggan dan menyediakan pelayanan yang cepat dan responsif.
4. *Reliability*: Menyiratkan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janji secara tepat waktu, akurat, andal, dan memuaskan.
5. *Assurance*: Termasuk kemampuan, pengetahuan, kesopanan, serta karakter yang dapat dipercaya oleh staf, yang memberikan rasa aman dan nyaman bagi pelanggan.

Penegakan Hukum

Penegakan hukum yang jelas dan tertib dapat menjadi salah satu peran yang bisa

dilakukan pemerintah dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap wajib pajak. Sanksi perpajakan berfungsi sebagai jaminan atau langkah pencegahan agar peraturan perpajakan yang telah ditetapkan dapat dipatuhi dan tidak dilanggar oleh wajib pajak. Dengan demikian, sanksi juga berperan sebagai alat untuk mencegah pelanggaran terhadap ketentuan dan aturan pajak yang berlaku (Mardiasmo, 2011).

Menurut UU Nomor 28 Tahun 2007, terdapat dua jenis sanksi pajak, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi dapat berupa denda, bunga, dan kenaikan, dengan besaran sanksi berkisar antara 2% hingga 200% dari jumlah kurang bayar atau Dasar Pengenaan Pajak (Listyowati1 & Suhendro, 2018). Sementara itu, sanksi pidana melibatkan hukuman fisik, seperti penjara atau kurungan. Diharapkan dengan adanya sanksi ini, wajib pajak akan lebih patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakan mereka. Wajib pajak yang tidak mematuhi ketentuan akan menghadapi sanksi yang dapat merugikan diri mereka sendiri. Oleh karena itu, diharapkan sanksi pajak dapat mendorong peningkatan kepatuhan dalam pembayaran pajak.

3.5. Pentingnya Kontribusi Pajak dalam Pembangunan Nasional

Penerimaan pajak yang baik membawa banyak manfaat, terutama dalam subsidi untuk berbagai bidang, seperti pendidikan (Amrulloh, 2022). Misalnya, masyarakat bisa menyekolahkan anak tanpa membayar Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP) dan mendapatkan buku gratis di sekolah negeri di bawah Kementerian Pendidikan. Mahasiswa juga merasakan manfaat melalui program Bidikmisi dan Kartu Indonesia Pintar-Kuliah (KIP-K), yang membantu mereka melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi tanpa beban finansial. Selain itu, pajak juga mendukung pembangunan fasilitas pendidikan, seperti perpustakaan dan sekolah.

Selain manfaat di bidang pendidikan, penerimaan pajak yang optimal juga berkontribusi pada pengembangan infrastruktur di berbagai daerah. Investasi dari penerimaan pajak memungkinkan pemerintah untuk membangun jalan, jembatan, dan fasilitas umum

lainnya yang sangat penting bagi mobilitas masyarakat. Dengan adanya infrastruktur yang baik, tidak hanya meningkatkan aksesibilitas, tetapi juga mendukung pertumbuhan ekonomi lokal. Masyarakat akan lebih mudah menjangkau pasar dan layanan publik, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kualitas hidup mereka.

Di sektor kesehatan, penerimaan pajak juga berperan penting dalam penyediaan layanan kesehatan yang lebih baik. Dana yang berasal dari pajak digunakan untuk membiayai program-program kesehatan, termasuk vaksinasi, pengobatan, dan fasilitas kesehatan. Ini sangat penting, terutama di daerah yang kurang terlayani, di mana akses terhadap layanan kesehatan mungkin terbatas. Dengan adanya dukungan yang memadai, masyarakat dapat lebih mudah mendapatkan layanan kesehatan yang berkualitas, sehingga kesehatan dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan dapat meningkat.

Dengan demikian, kesadaran masyarakat untuk membayar pajak sangatlah krusial. Ketika masyarakat menyadari bahwa pajak yang mereka bayar akan digunakan untuk meningkatkan layanan publik dan infrastruktur, mereka akan lebih termotivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Oleh karena itu, pemerintah perlu terus melakukan sosialisasi dan edukasi mengenai pentingnya peran pajak dalam pembangunan, agar masyarakat lebih memahami kontribusi mereka terhadap kemajuan daerah dan negara.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan masyarakat Pekalongan dalam membayar pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor penting yang saling berkaitan. Pertama, rendahnya kesadaran wajib pajak menjadi kendala utama. Masyarakat masih kurang memahami pentingnya peran pajak sebagai sumber pendapatan negara yang digunakan untuk pembangunan daerah, termasuk infrastruktur, pendidikan, dan layanan kesehatan. Rendahnya kesadaran ini sering kali disebabkan oleh minimnya informasi yang diterima masyarakat, sehingga membuat mereka

tidak termotivasi untuk melaksanakan kewajiban perpajakan secara konsisten.

Selain itu, pengetahuan tentang perpajakan juga menjadi faktor yang sangat berpengaruh. Banyak masyarakat yang tidak mengetahui prosedur pembayaran pajak, besarnya, maupun manfaatnya. Hal ini disebabkan oleh kurangnya sosialisasi yang mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Akibatnya, kebingungan dan ketidaktahuan dalam memahami peraturan perpajakan masih sering terjadi.

Faktor lainnya adalah sikap masyarakat terhadap pemerintah. Beberapa masyarakat masih memiliki persepsi negatif terhadap pemerintah dan petugas pajak, terutama terkait dengan transparansi penggunaan dana pajak. Ketidakpercayaan ini menjadi hambatan psikologis yang mengurangi motivasi untuk patuh terhadap kewajiban perpajakan.

Terakhir, efektivitas sosialisasi pajak merupakan elemen kunci yang perlu ditingkatkan. Sosialisasi yang dilakukan selama ini belum mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat, terutama bagi mereka yang memiliki kesibukan atau keterbatasan akses. Banyak wajib pajak merasa bahwa waktu atau metode sosialisasi yang tersedia kurang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Sebagai solusi, pemerintah diharapkan dapat mengimplementasikan program edukasi perpajakan yang lebih inklusif dan intensif. Penyederhanaan prosedur pembayaran pajak juga menjadi langkah yang harus diambil untuk mempermudah masyarakat dalam memenuhi kewajibannya. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan publik dan transparansi dalam pengelolaan dana pajak sangat diperlukan untuk membangun kepercayaan masyarakat. Penegakan hukum yang tegas terhadap pelanggaran perpajakan juga harus diterapkan sebagai upaya untuk meningkatkan disiplin. Dengan strategi yang terintegrasi ini, diharapkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat Pekalongan terhadap kewajiban pajak dapat meningkat secara signifikan, yang pada akhirnya berkontribusi pada pembangunan daerah yang lebih merata dan berkelanjutan.

5. REFERENSI

- Amanda, A., Sudiartana, I. M., & Dew, N. P. S. (2023). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Self Assessment System, E-Filing, Tingkat Pendapatan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 5(2).
- Amrulloh, A. (2022). Peningkatan Peran Pajak dalam Pembangunan Nasional Melalui Implementasi Tax Amnesty. *Jurnal Hukum Bisnis*, 11(5), 201–206.
- Halim, A., Bawono, I. R., & Dara, A. (2014). *Perpajakan: Konsep, Aplikasi, Contoh, dan Studi Kasus*. Penerbit Salemba.
- Ilhamsyah, R., Endang, M. G. W., & Dewantara, R. Y. (2016). PENGARUH PEMAHAMAN DAN PENGETAHUAN WAJIB PAJAK TENTANG PERATURAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI SAMSAT KOTA MALANG). *Jurnal, Jurusan Administrasi Bisnis, Universitas Brawijaya Malang*.
- Isawati, T., Soegiarto, E., & Ruliana, T. (2016). PENGARUH TINGKAT PENDAPATAN, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PELAYANAN PAJAK SERTA SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN. 8(1), 165–175.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran*. PT. Indeks Kelompok Jakarta.
- Listyowati1, & Suhendro, Y. C. S. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Airlangga*, 03(1). <https://doi.org/10.51903/kompak.v16i2.1260>
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan* (Andi (ed.); Edisi Revi).
- Mu'awanah, S., & Panjawa, J. L. (2022). Redistribusi Pajak Mendukung Pertumbuhan Ekonomi. *Jurnal Ilmiah*

- Ekonomi Dan Bisnis*, 19(1), 46–55.
<https://doi.org/10.31849/jieb.v19i1.6763>
- Pajak, D. J. (2022). *Data Wajib Pajak*.
- Ramadiansyah, D., Sudjana, N., & Dwiatmanto. (2014). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMENUHI KEWAJIBAN MEMBAYAR PAJAK (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari). *Jurnal E-Perpajakan*, 1(1), 1–7.
- Sufiyanto, R., Kistiani, A., Triatmaja, N. A., Pratiwi, Y. N. D., & Wulandari, A. (2024). PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, SANKSI PAJAK DAN PENGETAHUAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (STUDI EMPIRIS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BOYOLALI). *Ekobis: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi* ., 12(01), 101–110.
- Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Issue January).
- TAHAR, A., & KARTIKA RACHMAN, A. (2014). Pengaruh Faktor Internal dan Faktor Eksternal Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal of Accounting and Investment*, 15(1), 56–67.
- Yulianawati, N. (2011). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinamika Keuangan Dan Perbankan*, 3(1), 126–142.
- Direktorat Jenderal Pajak (2022)
 UU Nomor 28 Tahun 2007 pasal 39 Ayat (1)