

**KETAATAN HUKUM DALAM UPAYA PENINGKATAN  
WAJIB PAJAK PENGHASILAN BADAN HUKUM DI KOTA  
PALOPO**

*Skripsi*

*Diajukan Kepada Fakultas Syariah IAIN Palopo Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Hukum Pada Program Studi Hukum Tata Negara (Siyasah)  
Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Palopo*



**IAIN PALOPO**

**Oleh**

**Wilda Wasri**

20 0302 0085

**PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA (SIYASAH)  
FAKULTAS SYARIAH  
INSTITUT AGAM ISLAM NEGERI PALOPO  
2025**

**KETAATAN HUKUM DALAM UPAYA PENINGKATAN  
WAJIB PAJAK PENGHASILAN BADAN HUKUM DI KOTA  
PALOPO**

*Skripsi*

*Diajukan Kepada Fakultas Syariah IAIN Palopo Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Hukum Pada Program Studi Hukum Tata Negara (Siyasah)  
Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Palopo*



**IAIN PALOPO**

**Oleh**

**Wilda Wasri**  
20 0302 0085

**Pembimbing:**

- 1. Ulfa S.Sos., M.S.i.**
- 2. Muh. Fachrurrazy, S.El.,M.H.**

**PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA  
FAKULTAS SYARIAH  
INSTITUT AGAM ISLAM NEGERI PALOPO  
2025**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wilda Wasri  
NIM : 2003020085  
Fakultas : Fakultas Syariah  
Program Studi : Hukum Tata Negara

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri,
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan atau kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya di batalkan.

Palopo, 03 Maret 2025

  
Wilda Wasri  
2003020085

## HALAMAN PENGESAHAN

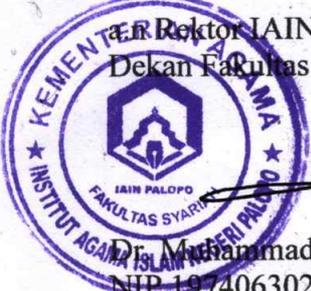
Skripsi berjudul *Ketaatan Hukum dalam Upaya Peningkatan Wajib Pajak Penghasilan Badan Hukum di Kota Palopo* yang ditulis oleh *Wilda Wasri* Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 2003020085, mahasiswa Program Studi *Hukum Tata Negara (Siyasah)* Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari *Kamis*, tanggal *13 Maret 2025 Masehi* bertepatan dengan *13 Ramadhan 1446 Hijriah* telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Hukum (S.H).

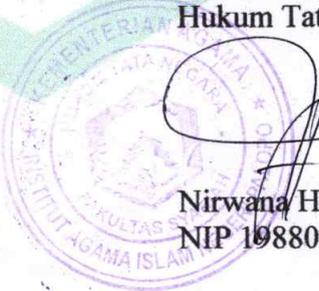
Palopo, 09 Mei 2025

### TIM PENGUJI

- |  |                   |
|--|-------------------|
| 1. Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag.              | Ketua Sidang      |
| 2. Dr. H. Haris Kulle, Lc., M.Ag.              | Sekretaris Sidang |
| 3. Ilham, S.Ag., M.A.                          | Penguji I         |
| 4. Muhammad Yassir Akbar Ramadhani, S.H., M.H. | Penguji II        |
| 5. Ulfa, S.Sos., M.Si.                         | Pembimbing I      |
| 6. Muhammad Fachrurrazy, S.El., M.H.           | Pembimbing II     |

Mengetahui:

  
Rektor IAIN Palopo  
Dekan Fakultas Syariah  
  
Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag.  
NIP 1974063020005011004

  
Ketua Program Studi  
Hukum Tata Negara  
  
Nirwana Halide, S.HI., M.H.  
NIP 198801062019032007

## PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ ، نَبِيِّنَا وَحَبِيبِنَا  
مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ ، وَمَنْ تَبِعَهُمْ بِإِحْسَانٍ إِلَى يَوْمِ الدِّينِ ، أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah Swt, yang telah mencurahkan rahmat hidayah-Nya yang berupa, kekuatan, kesempatan dan kesehatan sehingga peneliti dapat menyelesaikan hasil penelitian ini yang berjudul “**Ketaatan Hukum dalam Upaya Peningkatan Wajib Pajak Penghasilan Badan Hukum di Kota Palopo** ” Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad Saw, beserta seluruh keluarga, sahabat dan para pengikutnya setelah proses yang lama. Penelitian ini disusun untuk memenuhi syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana Hukum dalam bidang Hukum Tata Negara pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.

Skripsi ini penulis berikan kepada *superhero* dan panutanku, ayahanda Wasri dan Ibunda Idawati, terima kasih selalu berjuang dalam mengupayakan yang terbaik untuk kehidupan penulis, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Dan teruntuk saudara saudari penulis yang juga turut serta memberikan semangat kepada penulis sehingga bisa sampai pada titik ini.

Peneliti dengan segala rendah hati mengucapkan terimakasih yang disertai dengan doa semoga bantuan tersebut mendapat imbalan yang lebih baik dari Allah SWT, terutama kepada:

1. Rektor IAIN Palopo, Dr. Abbas Langaji, M.Ag. beserta wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, Dr. Munir Yusuf, M.Pd. Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Dr. Masruddin, S.S., M. Hum. dan Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Dr. Mustaming, S.Ag., M.HI.
2. Dekan Fakultas Syariah Dr. M. Tahmid Nur, M. Ag. beserta Wakil Dekan I Bidang Akademik, Dr. Haris Kulle, Lc. M.Ag., Wakil Dekan II Bidang Administrasi umum, Ilham, S. Ag., MA., dan Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Dr. Muh Darwis, S. Ag., M. Ag.
3. Ketua Program Studi Hukum Tata Negara Nirwana Halide, S. HI., M.H. beserta sekretaris Prodi Syamsuddin, S.HI., M.H. yang telah membantu dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi beserta staf yang telah membantu mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.
4. Penguji I Ilham, S.Ag., M.A dan Penguji II. Muhammad Yassir Akbar Ramadhani, S.H., M.H yang telah memberikan arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Pembimbing I Ulfa S.Sos., M.Si. dan Pembimbing II Muhammad Fachrurrazy, S.El., M.H. yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi.

6. Seluruh Dosen Fakultas Syariah yang telah memberikan ilmu dan bantuan dalam penyusunan skripsi, serta seluruh staf yang telah membantu dalam pelayanan akademik.
7. Kepala Unit Perpustakaan Abu Bakar, S.Pd.I., M.Pd. beserta Pegawai dalam ruang lingkup IAIN Palopo, yang telah banyak membantu, khususnya dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
8. Kepala Bidang Pelayanan, Humas dan Penyuluhan KPP Pratama Kota Palopo, BPS dan Koperasi serta seluruh Staf yang memberikan pelayanan dengan baik selama peneliti menjalani Studi.
9. Kepada narasumber yang sudah memberikan waktunya untuk diberikan pertanyaan mengenai penelitian ini.
10. Teman-teman saya Andi Batara Guru, S.H, Nur Aida Wahid, S.H, Mutiara Nurfadilah, Khaedar, S.H, Adit, Salsa, Andi Annisa Aprilia Resfina, S.H dan seluruh teman-teman HTN D yang selalu memberikan semangat dan menghibur peneliti dalam Menyusun skripsi ini.
11. Kepada Rival Hasan yang selalu memberikan semangat dan menghibur peneliti dalam Menyusun skripsi ini.

Palopo, 03 Maret 2025

Yang membuat pernyataan

Wilda Wasri

20 0302 0085

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN

### A. Transliterasi Arab-Latin

Berikut ini adalah Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 B/U/1997 tentang Transliterasi Arab-Latin yang penulis gunakan dalam penulisan skripsi ini.

#### 1. Konsonan

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa'	Ḥ	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet dengan titik di atas
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Šad	Š	Es dengan titik di bawah
ض	Ḍad	Ḍ	De dengan titik di bawah
ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet dengan titik dibawah

ع	'Ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	,	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	<i>fathah</i>	A	a
إ	<i>Kasrah</i>	I	i
أ	<i>dammah</i>	u	u

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
يَ	<i>Fathah dan yā'</i>	ai	a dan i
وِ	<i>Fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوْلَ : *hauḷa*

### 3. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا...ا...ي	<i>fathah dan Alif atau yā'</i>	ā	a dan garis di atas
ى	<i>Kasrah dan yā'</i>	ī	i dan garis di atas
وِ	<i>ḍammah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

مَاتَ : *māta*

رَمَى : *rāmā*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

### 4. *Tā marbūtah*

Transliterasi untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah [t].

sedangkan *tā' marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةَ الْأَطْفَالِ	: raud}ah al-at}fāl
الْمَدِينَةَ الْفَاضِلَةَ	: al-madīnah al-fād}ilah
الْحِكْمَةَ	: al-h}ikmah

### 5. Syaddah (*Tasydīd*)

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* ( ّ ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا	: rabbanā
نَجَّيْنَا	: najjainā
الْحَقَّ	: al-h}aqq
نُعَمُّ	: nu'ima
عَدُوٌّ	: 'aduwwun

Jika huruf *kasrah* ( ِ ) ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* ( ِ ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi *ī*.

Contoh:

عَلِيٌّ	: 'Alī (bukan 'Aliyy atau A'ly)
عَرَبِيٌّ	: 'Arabī (bukan A'rabiyy atau 'Arabiy)

## 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf  $\text{ال}$  (*alif lam ma'rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsi yah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ	: <i>al-syamsu</i> (bukan <i>asy-syamsu</i> )
الزَّلْزَلَةُ	: <i>al-zalzalāh</i> (bukan <i>az-zalzalāh</i> )
الْفَلْسَفَةُ	: <i>al-falsafah</i>
الْبِلَادُ	: <i>al-bilādu</i>

## 7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ	: <i>ta'murūna</i>
النَّوْعُ	: <i>al-nau'</i>
شَيْءٌ	: <i>syai'un</i>
أُمِرْتُ	: <i>umirtu</i>

## 8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

*Syarh al-Arba'īn al-Nawāwī*

*Risālah fi Ri'āyah al-Maslahah*

## 9. Lafz al-Jalālah

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāfilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ *dīnullāh*

بِاللَّهِ *billāh*

Adapun *tā'marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, diteransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمُ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *hum fī rahmatillāh*

## 10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR).

Contoh:

*Wa mā Muh{ammadun illā rasūl*

*Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallaz\ī bi Bakkata mubārakan*

*Syahru Ramadān al-laz\ī unzila fīhi al-Qurān*

*Nasīr al-Dīn al-Tūsī*

*Nasr H{āmid Abū Zayd*

*Al-Tūfī*

*Al-Maslahah fī al-Tasyrī' al-Islāmī*

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh:

Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad Ibnu)  
Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid (bukan, Zaīd, Nasr Hāmid Abū)

## B. Singkatan

Swt.	: <i>Subhanahu wa ta 'ala</i>
Saw.	: <i>Sallallahu 'alaihi wa sallam</i>
as	: <i>'alaihi al-salam</i>
ra	: <i>Radiallahu 'anha</i>
H	: Hijriyah
M	: Masehi
No.	: Nomor
Vol	: Volume
QS.	: Qur'an Surah
HR	: Hadist Riwayat

## DAFTAR ISI

SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	i
PRAKATA .....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN .....	v
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR AYAT.....	xv
DAFTAR HADITS.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xviii
ABSTRAK .....	xix
ABSTRACT .....	xx
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	12
C. Tujuan Penelitian .....	13
D. Manfaat Penelitian .....	13
<b>BAB II TINJUAN PUSTAKA.....</b>	<b>14</b>
A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	14
B. Deskripsi Teori .....	17
C. Kerangka Pikir .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	40
B. Lokasi Penelitian.....	41
C. Definisi Istilah.....	41
D. Sumber dan Bahan Data.....	42
E. Instrument Penelitian .....	44
F. Teknik Pengumpulan Data.....	44
G. Teknik Analisis Data.....	46

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	48
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	59
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>89</b>
A. Kesimpulan .....	89
B. Saran.....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>93</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR AYAT

Surah Al-Baqarah ayat 267 .....	10
---------------------------------	----

## DAFTAR HADITS

Hadiits Ibnu Abbas r.a.....	11
-----------------------------	----

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	49

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Kota Palopo Berdasarkan Usia.....	4
Tabel 1.2 Tabel Pembayaran Pajak Kementerian Keuangan .....	7
Tabel 1.2 Daftar Jumlah Wajib Pajak KPP Pratama Palopo 2021-2024 .....	8
Tabel 1.3 Status Wajib Pajak Badan Hukum.....	10
Tabel 1.5 Daftar Jumlah Badan Hukum.....	79

## ABSTRAK

**WILDA WASRI, 2024** “*Ketaatan Hukum dalam Pelayanan Pajak : Upaya Peningkatan Wajib Pajak Penghasilan Badan Hukum di Kota Palopo*”. Program Studi Hukum Tata Negara, Fakultas Syariah, dibimbing oleh Ulfa dan Muhammad Fachrurrazy.

Skripsi ini membahas mengenai Ketaatan Hukum dalam Pelayanan Pajak : Upaya Peningkatan Wajib Pajak Penghasilan Badan Hukum di Kota Palopo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran kantor pelayanan pajak dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak di Kota Palopo, mengetahui kendala yang dihadapi Kantor Pelayanan Pajak dalam meningkatkan kepatuhan pajak badan hukum di Kota Palopo, mengetahui upaya yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Kota Palopo untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak badan hukum. Jenis penelitian yang digunakan merupakan penelitian hukum empiris dengan metode pendekatan perundang-undangan dan menggunakan metode pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palopo berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kota Palopo melalui berbagai inisiatif seperti edukasi, layanan berbasis teknologi (Coretax, e-Billing, e-SPT), serta pengawasan dan penegakan hukum . Kendala yang dihadapi KPP Palopo dalam meningkatkan kepatuhan pajak badan hukum meliputi beban pajak yang dianggap tinggi, kurangnya pemahaman terhadap regulasi perpajakan, serta kesulitan dalam proses pelaporan pajak. Banyak badan usaha menunda pembayaran atau tidak melaporkan pajak dengan jujur, sementara perusahaan yang bangkrut sering tidak melaporkan statusnya. Selain itu, minimnya pemanfaatan sistem DJP Online juga menyebabkan keterlambatan pelaporan. Upaya KPP Palopo dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak badan hukum melalui pendekatan edukatif, pemanfaatan media sosial, dan layanan konsultasi langsung. Meskipun pengawasan dan penegakan hukum tetap penting, banyak badan hukum yang masih belum patuh, karena mereka cenderung mengikuti kewajiban pajak hanya karena takut sanksi atau pengawasan, bukan karena kesadaran sosial. Hal ini mencerminkan bahwa penerapan teori HC Kelman pada tahap identifikasi dan internalisasi perlu lebih ditingkatkan, sehingga kesuksesan penuh bergantung pada perubahan pola pikir dan peningkatan kesadaran wajib pajak itu sendiri.

**Kata kunci:** Ketaatan Hukum, Pelayanan, Wajib Pajak, Badan Hukum

## ABSTRACT

**WILDA WASRI, 2024.** " *Legal Compliance in Tax Services: Efforts to Increase Legal Entity Taxpayers in Palopo City* ". *The Constitutional Law Study Program, the Faculty of Sharia*" was guided by Ulfa and Muhammad Fachrurrazy.

This thesis discusses legal obedience in tax services: Efforts to increase legal entity income taxpayers in Palopo City. This study aims to determine the role of the Tax Service Office in increasing taxpayer compliance in Palopo City, knowing the constraints faced legal entity. The type of research used is an empirical legal research using the legislation method and using observation data collection methods, interviews, and documentation. The results show that the Palopo Pratama Tax Service Office (KPP) plays an important role in increasing taxpayer compliance in Palopo City through various initiatives such as education, technology-based services (Coretax, e-billing, e-SPT), as well as supervision and supervision law enforcement. Constraints faced by KPP Palopo in increasing legal entity tax compliance include tax burden that is considered high, lack of understanding of tax regulations, as well as difficulties in the tax reporting process. Many business entities delay payment or not report tax honestly, while bankrupt companies often do not report their status. In addition, the lack of utilization of online DGT systems also causes delays in reporting. Palopo KPP efforts in increasing the awareness and compliance of legal entity through an educational approach, the use of social media, and direct consultation services. Although supervision and law enforcement remains important, many legal entities are still not compliant, because they tend to follow tax obligations only because of fear of sanctions or supervision, not because of social awareness. This reflects that the application of the Kelman HC theory at the stage of identification and internalization needs to be further improved, so that full success depends on changes in mindset and increasing awareness of the taxpayer itself

**Keywords:** Legal Compliance, Service, Taxpayer, Legal Entity

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Aturan Pajak dalam Pasal 23 Ayat (2) UUD NRI 1945 menyatakan bahwa segala pajak untuk keperluan negara berdasarkan Undang-Undang. Ketentuan ini menegaskan bahwa pajak memiliki peran fundamental dalam membiayai kebutuhan negara dan meningkatkan kesejahteraan rakyat. Pajak merupakan sumber pendapatan utama negara yang digunakan untuk membiayai berbagai program pembangunan dan layanan publik. Oleh karena itu, kepatuhan wajib pajak menjadi faktor yang paling penting dalam meningkatkan penerimaan pajak.<sup>1</sup>

Kementerian Keuangan memiliki kewenangan dalam urusan perpajakan di Indonesia, dengan tanggung jawab merancang kebijakan perpajakan, mengumpulkan pajak, serta mengawasi pemenuhan kewajiban pajak oleh warga negara dan badan usaha. Sebagai institusi yang bertugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang keuangan negara dan kekayaan negara, Kementerian Keuangan menjalankan berbagai fungsi terkait perpajakan. Salah satu bentuk pajak yang dikelola adalah pajak perorangan, yang dikenakan pada pendapatan individu atau rumah tangga.<sup>2</sup>

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak perorangan, memiliki beberapa strategi. Kesadaran pajak

---

<sup>1</sup> Diani Putri Pracasya, "Penerapan Peraturan Perundang-Undangan Pajak Daerah Atas Perubahan Pasal Mengenai Perpajakan Dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945." *" Dharmasisya" Jurnal Program Magister Hukum FHUI 1.2* (2021): h. 13.

<sup>2</sup>Nunung Latofah Dwikora Harjo, "Analisis Tax Awareness Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat, Ilmu Administrasi Publik, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI", *Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI)* Vol.2, No.1, September 2020, pp.

merupakan tantangan utama karena banyak wajib pajak yang kurang memahami kewajiban perpajakan mereka atau pentingnya membayar pajak tepat waktu. Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan adalah pengetahuan wajib pajak terhadap ketentuan perpajakan. Kurangnya pemahaman terhadap peraturan yang berlaku dapat menyebabkan ketidakpatuhan. Selain itu, kepatuhan juga dipengaruhi oleh kesadaran internal wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya dengan ikhlas dan tanpa paksaan. Masyarakat perlu menyadari bahwa pajak yang mereka bayarkan akan digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah guna meningkatkan kesejahteraan rakyat.<sup>3</sup>

KPP Pratama dalam sistem administrasi perpajakan, berperan sebagai instansi vertikal di bawah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang merupakan bagian dari Kementerian Keuangan. Tujuan pembentukan KPP Pratama adalah untuk modernisasi administrasi perpajakan guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) serta meningkatkan penerimaan pajak dan efektivitas organisasi.<sup>4</sup> Salah satu peran utama KPP adalah mengelola penerimaan pajak, baik pajak dalam negeri maupun pajak luar negeri.<sup>5</sup> Pajak perorangan dapat bervariasi berdasarkan yurisdiksi, sehingga penting bagi individu untuk

---

<sup>3</sup> Martha Rianty, and Riza Syahputepa. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak." *Balance: Jurnal Akuntansi Dan Bisnis* 5.1 (2020)

<sup>4</sup> Annisa Rahma Fadhila, Agustina Prativi Nugraheni, "Peran Ekstensifikasi Dalam Rangka Meningkatkan Jumlah Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang" Vol. 4 No. 4, Desember 2020, 707-37-4292-1-10-20201229 (1).pdf, 402, (diakses pada tanggal 22 februari 2024).

<sup>5</sup> Astuti, Aliya Nur Putri, and Ingrid Panjaitan. "Pengaruh E-Faktur dan Pengetahuan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sunter, Jakarta Utara." *Media Akuntansi Perpajakan* 2.1 (2017).

memahami aturan dan kebijakan perpajakan yang berlaku di wilayah tempat mereka tinggal atau menjalankan kegiatan ekonomi.<sup>6</sup>

Guna mewujudkan sistem perpajakan yang adil dan memberikan kepastian hukum, pemerintah terus mengembangkan sistem *self-assessment*, yang memungkinkan wajib pajak untuk secara mandiri melaksanakan kewajiban perpajakannya. Salah satu inovasi yang mendukung sistem ini adalah digitalisasi administrasi perpajakan, yang mencakup layanan seperti KRING PAJAK, Coretax, *e-Billing*, *e-Form*, dan *e-Faktur*. Dengan adanya layanan ini, diharapkan kepatuhan wajib pajak dapat meningkat karena proses administrasi pajak menjadi lebih mudah dan transparan.<sup>7</sup>

Kriteria Wajib Pajak Patuh di Indonesia diatur dalam berbagai regulasi yang bertujuan untuk mendorong kepatuhan perpajakan dan memberikan insentif bagi wajib pajak yang memenuhi syarat tertentu. Salah satu regulasi yang mengatur hal ini adalah Keputusan Menteri Keuangan (KMK) No. 48 Tahun 2023, yang fokus pada pajak penghasilan (PPh) dan pajak pertambahan nilai (PPN) atas penjualan emas perhiasan dan emas batangan. Selain itu, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan mengatur bahwa setiap wajib pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif wajib mendaftarkan diri ke kantor DJP untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Khusus bagi wajib pajak orang pribadi yang merupakan penduduk Indonesia,

---

<sup>6</sup> Damajanti Anita. "Pengaruh Pengetahuan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Perorangan Dikota Semarang." *Jurnal Dinamika Sosial Budaya* 17.1 (2015).

<sup>7</sup> Jamilah. "Analisis Strategi Direktorat Jenderal Pajak Dalam Meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Content Creator Di Kota Parepare". *Diss. IAIN Parepare*, 2024.

NPWP terintegrasi dengan Nomor Induk Kependudukan (NIK).<sup>8</sup> Berikut merupakan tabel penduduk di atas usia 15 tahun.

Tabel 1.1 Persentase Jumlah Penduduk di Kota Palopo Berdasarkan Jenis Kelamin

Tahun	Jenis Kelamin		Total
	Laki-laki	Perempuan	
2022	48,50%	51,50%	100
2023	48,96%	51,05%	100

Sumber: BPS, 2024.

. Wajib pajak di Kota Palopo dapat dilihat dari komposisi penduduk berdasarkan jenis kelamin serta jumlah penduduk usia kerja. Pada tahun 2022, persentase penduduk laki-laki sebesar 48,50%, sedangkan perempuan sebesar 51,50%. Sementara itu, pada tahun 2023, jumlah penduduk laki-laki sedikit meningkat menjadi 48,96%, dan perempuan menurun menjadi 51,05%. Dalam kategori penduduk usia kerja atau *working age population* tahun 2023, totalnya mencapai 157.218 orang, yang terdiri atas 80.254 perempuan (51,05%) dan 76.964 laki-laki (48,95%). Jika diasumsikan bahwa seluruh penduduk usia kerja berpotensi menjadi wajib pajak, maka 51,05% dari wajib pajak potensial berasal dari kelompok perempuan, sementara 48,95% berasal dari laki-laki

Terdapat tujuh Undang-Undang yang mengatur mekanisme perhitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak. Sedangkan lembaga pemerintah yang bertanggung jawab mengelola perpajakan negara di Indonesia adalah Direktorat

---

<sup>8</sup> Siti Kurnia Rahayu, 2017, *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal*, Bandung: Rekayasa Sains

Jenderal Pajak (DJP) yang merupakan salah satu unit eselon I yang ada di bawah naungan Kementerian Keuangan Republik Indonesia.<sup>9</sup>

Undang-Undang ini bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan meningkatkan efektivitas penagihan pajak oleh pemerintah.<sup>10</sup> Pengaturan mengenai pungutan pajak di atur secara sistematis oleh kantor pelayanan pajak. Kantor pelayanan pajak (KPP) adalah unit kerja direktorat jenderal pajak yang bertugas melayani perpajakan masyarakat. Kantor Pelayanan Pajak akan langsung berhubungan dengan wajib pajak sebagai instansi dari DJP.<sup>11</sup>

Berdasarkan PMK RI Nomor 79/PMK.01/2015, tentang *Account Representative* pada kantor pelayanan pajak disebutkan bahwa *Account Representative* (AR) dikelompokkan menjadi dua fungsi. Pertama, AR pelayanan dan konsultasi mempunyai tugas memberikan jasa yang bermutu, melakukan pembinaan, bimbingan dan pengarahan mengenai peraturan dan tata tertib perpajakan. Kedua, AR pengawasan mempunyai tugas melakukan pengawasan dan pengkajian kapasitas penerimaan Negara. Konsultasi merupakan suatu proses interaksi antara dua orang atau lebih untuk menjawab pertanyaan atau permasalahan yang membutuhkan solusi. Konsultasi sangat berkaitan erat dengan

---

<sup>9</sup> Rachel Yolanda Pratiwi S, 2023 *Aturan Pajak dalam Undang-Undang Negara* (Diakses pada tanggal 22 Februari 2024).

<sup>10</sup> Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2000 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 19 Tahun 1997 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa

<sup>11</sup> Diah Febriana, dan Ikhsan Budi Riharjo. "Efektivitas Penagihan Pajak dalam Meningkatkan Penerimaan Piutang Pajak." *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)* 6.3 (2017).

komunikasi, karena interaksi yang baik begitu relevan sebagai penentu tersampainya pesan dalam interaksi sosial.<sup>12</sup>

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengukir prestasi emas dilembaran baru sejarah Indonesia. Selama tiga tahun berturut-turut yaitu tahun 2021 hingga 2023 DJP berhasil memenuhi bahkan melampaui target penerimaan pajak yang diamanahkan pemerintah. Berdasarkan data statistik Kementerian Keuangan per 31 Desember 2023, penerimaan pajak Indonesia tahun 2023 mencapai Rp1.869,23 triliun, tumbuh signifikan 8,9 persen dibandingkan realisasi tahun 2022 yang sebesar Rp1.716,77 triliun. Angka ini menginterpretasikan bahwa penerimaan pajak setara dengan 108,8 persen dari target Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) tahun 2023 atau 102,8 persen dari target Perpres Nomor 75 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 130 Tahun 2022 tentang Rincian Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2023 (Perpres 75/2023).<sup>13</sup>

Dalam lima tahun terakhir (2019-2023), tingkat kepatuhan warga negara Indonesia dalam membayar pajak cenderung mengalami peningkatan. Berikut merupakan tabel data statistik Kementerian Keuangan yang mencatat pertumbuhan pembayaran pajak dari tahun 2019 hingga 2023 yang cenderung mengalami peningkatan.

---

<sup>12</sup> Meri Agustina, "Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan Account Representative terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu". *Diss.* Universitas Andalas, 2020.

<sup>13</sup> Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2023

Tabel 1.2 Tabel Pembayaran Pajak Kementerian Keuangan 2019-2023

Tahun	WP Bayar (Rp)	Pertumbuhan (%)
2019	1.332.670	1,5%
2020	1.072.110	19,6%
2021	1.278.630	19,3%
2022	1.716.770	34,3%
2023	1.869.230	8,9%
Jumlah	7.269.410	83,6%

Berdasarkan tabel 1.2 pada tahun 2019 pembayaran pajak tercatat sebesar Rp1.332,67 triliun dengan pertumbuhan sebesar 1,5 persen. Namun tahun 2020 pembayaran pajak mengalami penurunan menjadi Rp1.072,11 triliun dengan penurunan pertumbuhan sebesar 19,6 persen karena dampak dari pandemi *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)*. Namun demikian, pembayaran pajak kembali ke zona positif tahun 2021 dengan penerimaan pajak sebesar Rp1.278,63 triliun dengan pertumbuhan sebesar 19,3 persen serta tumbuh tinggi di tahun 2022 dengan penerimaan pajak sebesar Rp1.716,77 triliun dengan pertumbuhan sebesar 34,3 persen dan penerimaan pajak di tahun pajak terakhir (2023) sebesar Rp1.869,23 triliun dengan pertumbuhan sebesar 8,9 persen.<sup>14</sup>

Komunikasi merupakan salah satu faktor terpenting dalam perpajakan, tanpa komunikasi kegiatan perpajakan tidak akan berjalan dengan lancar sebagaimana mestinya. Salah satu tugas utama dalam kaitan dengan informasi dan sosialisai membayar pajak adalah mengoptimalkan peranan tugas dan fungsi humas instansi pajak tersebut, Keberadaan humas sangat dibutuhkan dan penting untuk membangun dan menjaga adanya saling pengertian antara organisasi

<sup>14</sup><https://expert-taxindonesia.com/statistik-penerimaan-pajak-tahun-2023-dalam-angka/>  
(diakses pada tanggal 7 Juli 2024)

dengan *stakeholder* dan masyarakat umum, dengan tujuan menyangkut tiga hal yaitu reputasi, citra dan komunikasi mutual *benefit relationship*.<sup>15</sup>

Beberapa informasi yang dapat diperoleh mengenai jumlah wajib pajak di lingkungan kerja KPP Pratama Palopo dalam 4 tahun terakhir dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.3 Daftar Jumlah Wajib Pajak KPP Pratama Palopo 2021-2024

Tahun	Jumlah WP	Normal	WP Bayar	Tidak Bayar Pajak
2021	368.394	71,138	10,927	60,211
2022	408,605	76,849	11,158	65,691
2023	442,848	91,571	8,408	83,163
2024	466,035	106,105	6,318	99,787
Jumlah	1.685,882	345,663	36,811	308,852

Sumber: KPP Pratama Palopo, 2024

Berdasarkan tabel 1.3 tentang jumlah wajib pajak di KPP Pratama Palopo dari tahun 2021 hingga 2024, dapat dilihat bahwa jumlah wajib pajak mengalami peningkatan setiap tahunnya, dari 368.394 pada tahun 2021 menjadi 466.035 pada tahun 2024. Namun, dari total wajib pajak tersebut, jumlah yang benar-benar membayar pajak (WP Bayar) masih sangat rendah dibandingkan jumlah wajib pajak keseluruhan. Tahun 2022 mencatat jumlah wajib pajak yang membayar pajak tertinggi, yaitu 11.158 orang, sedangkan tahun 2024 mencatat jumlah pembayaran pajak terendah, yaitu 6.318 orang. Sementara itu, jumlah wajib pajak yang tidak membayar pajak (Tidak Bayar Pajak) mengalami peningkatan signifikan dari 60.211 pada tahun 2021 menjadi 99.787 pada tahun 2024. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun jumlah wajib pajak bertambah, tingkat kepatuhan dalam pembayaran pajak tidak mengalami peningkatan yang sebanding.

<sup>15</sup> Dzunuwanus Ghulam Manar, "E-Government Kabupaten Bogor Tahun 2021 (Penerapan Konsep Good Governance Pada Aplikasi Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Mobile)." *Journal of Politic and Government Studies* 12.4 (2023).

Dalam beberapa kasus yang diperoleh KPP Pratama Palopo mengenai status wajib pajak sehingga dalam melakukan pembayaran pajak terkendala, berikut merupakan tabel status wajib pajak tahun 2021-2024:

**Tabel 1.4 Status Wajib Pajak**

Tahun	Non Efektif	Normal	PL/DE
2021	277,512	71,138	19,699
2022	312,037	76,849	19,723
2023	331,529	91,571	19,748
2024	340,181	106,105	19,749
Jumlah	1,261,259	345,663	78,919

Sumber: KPP Pratama Palopo, 2024

Selanjutnya, dalam tabel 1.4 mengenai status wajib pajak pada periode 2021-2024, terdapat kategori Non Efektif, Normal, dan PL/DE. Status Non Efektif menunjukkan jumlah wajib pajak yang tidak diwajibkan melapor Surat Pemberitahuan (SPT) karena berbagai alasan, seperti usaha tidak aktif atau wajib pajak tidak memiliki penghasilan di atas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP). Jumlah wajib pajak dengan status Non Efektif terus meningkat dari 277.512 pada tahun 2021 menjadi 340.181 pada tahun 2024, yang menunjukkan bahwa semakin banyak wajib pajak yang tidak aktif. Sementara itu, wajib pajak dengan status Normal meningkat dari 71.138 pada tahun 2021 menjadi 106.105 pada tahun 2024, yang menunjukkan peningkatan jumlah wajib pajak yang masih berstatus aktif. Adapun kategori PL/DE yang merujuk pada wajib pajak dengan status khusus seperti dalam pengawasan atau dalam kategori tertentu mengalami sedikit fluktuasi, dengan jumlah sekitar 19.000-an per tahun.

Dari kedua tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun jumlah wajib pajak di Kota Palopo mengalami peningkatan, masih terdapat tantangan besar

dalam meningkatkan kepatuhan pajak, terutama dalam mengurangi jumlah wajib pajak yang tidak membayar pajak dan mengaktifkan kembali wajib pajak dengan status Non Efektif.

Dalam perspektif Islam, membayar pajak dapat dianalogikan dengan kewajiban menunaikan zakat sebagai bentuk kontribusi terhadap kesejahteraan umat dan pembangunan negara. Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Baqarah (2:267):

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ  
وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ  
غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Terjemahnya:

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya.<sup>16</sup>

Demikian dikatakan Ibnu Abbas:

“Yaitu sebagian dari harta kekayaannya yang baik-baik yang telah dianugerahkan melalui usaha mereka.”

Lebih lanjut Ibnu Abbas r.a mengemukakan:

“Mereka diperintahkan untuk menginfakkan harta kekayaan yang paling baik, paling bagus, dan paling berharga, dan dia melarang berinfak dengan hal-hal

---

<sup>16</sup> Alquran dan Terjemah. (2019). (Bandung: PT Sygma Examedia Arkanleema)

yang remeh dan hina. Karena sesungguhnya Allah itu baik dan tidak menerima kecuali yang baik-baik".<sup>17</sup>.

QS. Al-Baqarah (2:267) mengajarkan bahwa setiap individu bertanggung jawab terhadap harta yang mereka miliki dan tidak boleh menggunakan cara yang tidak benar dalam mengelola kekayaan, termasuk menghindari kewajiban pajak. Dengan membayar pajak, masyarakat turut berperan dalam membangun ekonomi negara dan meningkatkan kesejahteraan bersama.<sup>18</sup> Oleh karena itu, masyarakat Kota Palopo harus menyadari pentingnya membayar pajak sebagai bentuk tanggung jawab sosial dan hukum.

Kementerian Keuangan melalui Direktorat Jenderal Pajak telah mengembangkan berbagai kebijakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan hukum. Namun, meskipun kebijakan dan regulasi telah tersedia, masih banyak badan hukum yang belum memenuhi kewajiban pajaknya dengan baik. Pemahaman terhadap peraturan perpajakan, penerapan sanksi perpajakan, tingkat kepercayaan pada pemerintah dan hukum, serta rasa nasionalisme memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak. Ketaatan hukum dalam perpajakan bukan hanya dipengaruhi oleh aspek hukum semata, tetapi juga oleh faktor psikologis dan sosial yang melekat dalam masyarakat.<sup>19</sup>

---

<sup>17</sup> Abdullah, *Tafsir Ibnu Katsir Jilid 1*, (Bogor: Pustaka Imam Syafi'i, 2017)

<sup>18</sup> Aziz, Fathul Aminudin. "Hukum Denda dalam Keuangan Publik Islam di Indonesia." *Al-Manahij: Jurnal Kajian Hukum Islam* 12.2 (2018).

<sup>19</sup> Apriani Purnamasari, Umi Pratiwi, dan Sukirman. "Pengaruh pemahaman, sanksi perpajakan, tingkat kepercayaan pada pemerintah dan hukum, serta nasionalisme terhadap 22 kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 (studi pada wajib pajak PBB-P2 di kota Banjar)." *Jurnal Akuntansi Dan Auditing* 14.1 (2018).

Untuk mendukung hal ini, penulis melakukan penelitian mengenai “Ketaatan Hukum dalam Pelayanan Pajak Sebagai Upaya Peningkatan Wajib Pajak Penghasilan Badan Hukum Di Kota Palopo”.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang rumusan masalah yang dikemukakan maka rumusan masalah dalam penelitian ini ialah:

1. Bagaimana Peran Kantor Pelayanan Pajak dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak di Kota Palopo?
2. Bagaimana kendala yang dihadapi Kantor Pelayanan Pajak dalam meningkatkan kepatuhan pajak badan hukum di Kota Palopo?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Kota Palopo untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak badan hukum?

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab beberapa masalah diatas dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Peran Kantor Pelayanan Pajak dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak di Kota Palopo.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi Kantor Pelayanan Pajak dalam meningkatkan kepatuhan pajak badan hukum di Kota Palopo.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Kota Palopo untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak badan hukum.

#### **D. Manfaat penelitian**

##### 1. Manfaat teoretis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur dan sumber informasi di lingkungan program studi Hukum Tata Negara IAIN Palopo
- b. Penelitian ini diharapkan akan memberikan pemahaman pengetahuan, dan gambaran utuh tentang bagaimana peranan aparat perpajakan dalam meningkatkan kemampuan wajib pajak.

##### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan pemahaman tentang peranan aparat perpajakan dalam meningkatkan kemampuan wajib pajak untuk membahar pajak.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu yang Relevan**

Berdasarkan hasil penelusuran dapat diidentifikasi beberapa penelitian yang dilakukan sebelumnya dan dianggap mirip dengan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini. Dalam beberapa penelitian yang akan dimaksud adalah:

1. St. Arofah (2022) “Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Palopo” Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang diberikan kepada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Palopo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, di mana pelayanan yang lebih baik mendorong kepatuhan yang lebih tinggi.<sup>20</sup>

Persamaannya dengan penelitian ini terletak pada fokusnya terhadap faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, namun perbedaannya adalah penelitian St. Arofah meneliti wajib pajak orang pribadi, sedangkan penelitian ini meneliti wajib pajak badan hukum. Selain itu, penelitian St. Arofah menitikberatkan pada aspek pelayanan fiskus, sementara penelitian ini lebih menyoroti ketaatan hukum sebagai faktor utama dalam meningkatkan kepatuhan pajak.

---

<sup>20</sup> St Arofah, *Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Di KPP Pratama Palopo*. Diss. Institut agama islam Negeri (IAIN Palopo), 2022

2. Ni Wayan Dela (2023) “Peran Pemahaman Peraturan Pajak Untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Tabanan”. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi moderasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan biaya kepatuhan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pemahaman peraturan pajak tidak mampu memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.<sup>21</sup>

Adapun persamaan Penelitian yang akan diteliti ialah penelitian ini sama-sama membahas tentang kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian di atas ialah subjek penelitiannya di mana peneliti saat ini berfokus pada peranan aparat perpajakan di Kota Palopo.

3. Arfiani (2022) ”Peran Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Purwokerto Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Tidak Melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (Studi Kasus KPP Pratama Purwokerto). Penelitian ini merupakan penelitian yuridis empiris dengan pendekatan kualitatif. Berdasarkan penelitian ini diperoleh hasil Peran KPP Pratama Purwokerto terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang tidak melakukan pelaporan SPT tahunan pajak

---

<sup>21</sup>Ni Wayan Dela Cira (2023) Peran Pemahaman Peraturan Pajak Untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Tabanan. thesis, Universitas Mahasaraswati Denpasar.

penghasilan terbagi menjadi dua, yaitu peran aktif dan juga peran pasif. Untuk hambatan terdapat hambatan secara eksternal dan juga internal. Hambatan internal berupa sistem online yang disediakan oleh KPP sering mengalami down server, hal tersebut terjadi juga dikarenakan wajib pajak yang melakukan pelaporan di waktu akhir masa pelaporan. Sedangkan hambatan secara eksternal yaitu kurangnya pengetahuan wajib pajak mengenai kewajibannya dalam menyampaikan SPT Tahunan, resistensi pada pajak yang negatif dari wajib pajak sendiri membuat kesadaran akan kepatuhan perpajakan berupa lapor SPT tahunan dari masyarakat berkurang. Untuk upaya yang dilakukan KPP yaitu dalam hal penggunaan sistem *online* yang sering *down*, maka 1. KPP Pratama Purwokerto melayani secara manual 2. Dilakukan kampanye atau sosialisasi mengenai kesadaran untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk melaporkan SPT Tahunan lebih digencarkan sejak dini agar masyarakat selaku wajib pajak sadar akan pentingnya pajak bagi negara.<sup>22</sup>

Adapun persamaan penelitian yang akan diteliti ialah pembahasan yang di angkat yaitu kepatuhan tentang pembayaran pajak. Perbedaan penelitian yang akan di teliti adalah subjek penelitian di mana penelitian sebelumnya hanya membahas SPT pajak penghasilan orang pribadi, sedangkan penelitian yang akan di teliti selanjutnya ialah peran aparat perpajakan tentang kepatuhan wajib pajak badan usaha.

---

<sup>22</sup>Arfiani Eka Savitri, (2022) Peran Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Purwokerto Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Tidak Melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (Studi Kasus KPP Pratama Purwokerto) Usulan Skripsi. Under Graduates thesis, Universitas Negeri Semarang.

4. Resta Septia Arman, Margo Hadi Pura (2023) “Analisa Yuridis Faktor Yang Menjadi Penghambat Bagi Masyarakat Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Daerah Kabupaten Purwakarta”. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini adalah faktor yang menghambat kesadaran masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah ketidakpedulian masyarakat, perbedaan data administrasi, ketidakpastian ekonomi dan minimnya kondisi pembangunan sarana dan prasarana di Kabupaten Purwakarta, sehingga meningkatkan rasa egoisme telah mendarah daging di masyarakat untuk tidak membayar pajak semakin meningkat.<sup>23</sup>

Adapun persamaan penelitian yang akan di teliti ialah metode yang digunakan. Perbedaan penelitian yang akan di teliti terletak pada fokus penelitian dimana peneliti sebelumnya hanya berfokus pada pajak bumi dan bangunan sedangkan penelitian saat ini berfokus pada peran aparat perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

5. Naib (2018) “Kepatuhan Masyarakat terhadap Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Dihubungkan dengan Tingkat Kesejahteraan Masyarakat”. Metode yang dilakukan dalam penulisan ini adalah menggunakan metode deskriptif Pengumpulan data dilakukan dengan penelitian lapangan, penulis mengadakan wawancara langsung terhadap masyarakat, aparat kelurahan dan aparat kecamatan untuk mengetahui keadaan sebenarnya, agar dapat dijadikan sebagai

---

<sup>23</sup> Resta Septia Arman, Margo Hadi Pura, Margo Hadi Pura yang berjudul “Analisa Yuridis Faktor Yang Menjadi Penghambat Bagi Masyarakat Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Daerah Kabupaten Purwakarta, Universitas Singaperbangsa Karawang, *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* (April 2023), <https://doi.org/10.5281/zenodo.7897808>

pengumpulan data dan analisa. Penelitian Perpustakaan, penulis mengumpulkan dari buku-buku yang berhubungan, serta perUndang-Undangan, untuk dijadikan sebagai pengembangan penulisan yang mempunyai data-data yang konkrit. Metode yang dilakukan dalam penulisan ini adalah menggunakan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan penelitian lapangan, penulis mengadakan wawancara langsung terhadap masyarakat, aparat kelurahan dan aparat kecamatan untuk mengetahui keadaan sebenarnya, agar dapat dijadikan sebagai pengumpulan data dan analisa. Penelitian Perpustakaan, penulis mengumpulkan dari buku-buku yang berhubungan, serta perUndang-Undangan, untuk dijadikan sebagai pengembangan penulisan yang mempunyai data-data yang konkrit.<sup>24</sup>

Adapun persamaan penelitian yang akan di lakukan adalah metode penelitian yang di lakukan. Perbedaan penelitian di atas terletak pada subjek penelitian di mana penelitian yang akan di lakuka.n akan berfokus pada peran aparat perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **B. Deskripsi Teori**

### **1. Ketaatan Hukum**

Ketaatan hukum merupakan aspek fundamental dalam sistem hukum yang berfungsi untuk menciptakan keteraturan sosial dan mencegah terjadinya konflik di masyarakat. Dalam kajian sosiologi hukum, berbagai teori telah dikembangkan untuk menjelaskan bagaimana individu atau kelompok

---

<sup>24</sup> Naib, Kepatuhan Masyarakat terhadap Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Dihubungkan dengan Tingkat Kesejahteraan Masyarakat, Universitas Pamulang, *PALREV / Journal Of Law*, Volume 1 Issue 1, (August 2018), Page. 73-84, <https://dx.doi.org/10.32493/palrev.v1i1.2848>

mematuhi hukum. Salah satu teori yang menonjol adalah teori ketaatan hukum dari Herbert C. Kelman, seorang psikolog sosial yang menjelaskan bahwa ketaatan hukum tidak bersifat tunggal, melainkan terbagi dalam tiga tingkatan utama, yaitu *compliance*, *identification*, dan *internalization*.<sup>25</sup>

#### a. Teori Ketaatan Hukum Menurut H. C. Kelman

Herbert C. Kelman mengembangkan teori ketaatan hukum dengan membagi ketaatan menjadi tiga kategori utama:

##### 1) *Compliance* (Kepatuhan)

*Compliance* adalah bentuk ketaatan yang paling dasar dan terjadi ketika seseorang menaati hukum semata-mata karena adanya tekanan eksternal, seperti ancaman hukuman atau insentif tertentu. Dalam konteks ini, individu tidak benar-benar menerima hukum sebagai sesuatu yang bernilai, melainkan hanya mengikuti aturan untuk menghindari konsekuensi negatif.

Contoh dalam kehidupan sehari-hari adalah penggunaan helm oleh pengendara sepeda motor. Banyak pengendara yang memakai helm bukan karena kesadaran akan pentingnya keselamatan, melainkan karena takut terkena tilang oleh polisi. Begitu pula dengan pembayaran pajak, yang sering dilakukan karena takut dikenai denda, bukan karena kesadaran akan kontribusi pajak bagi pembangunan negara.

---

<sup>25</sup> Asna. "Falsafah Kepatuhan, Kesadaran dan Ketaatan Hukum Dalam Ilmu Hukum dan Ilmu Hukum Islam." *Jeulame: Jurnal Hukum Keluarga Islam* 2.2 (2023)

## 2) *Identification* (Identifikasi)

*Identification* terjadi ketika seseorang menaati hukum karena ingin menyesuaikan diri dengan kelompok sosial atau individu yang dianggap sebagai panutan. Dalam hal ini, ketaatan muncul karena adanya hubungan sosial, bukan karena keyakinan pribadi terhadap nilai hukum itu sendiri.

Contoh yang sering terjadi adalah seorang anak muda yang menaati aturan lalu lintas karena ia melihat teman-temannya juga melakukannya. Demikian pula, seorang pegawai yang tidak melakukan korupsi bukan hanya karena takut dihukum, tetapi juga karena ingin mempertahankan citra baik di hadapan atasan dan rekan kerjanya.

## 3) *Internalization* (Internalisasi)

*Internalization* adalah tingkat ketaatan hukum yang paling tinggi, di mana seseorang mematuhi hukum karena benar-benar mempercayai bahwa aturan tersebut sesuai dengan nilai dan norma yang diyakininya. Pada tahap ini, individu tidak membutuhkan pengawasan eksternal untuk tetap patuh terhadap hukum, karena aturan telah menjadi bagian dari keyakinan dan sistem moralnya.

Misalnya, seseorang yang tidak membuang sampah sembarangan bukan karena takut didenda, tetapi karena ia memiliki kesadaran akan pentingnya menjaga kebersihan lingkungan. Demikian pula, seorang hakim yang menegakkan hukum dengan adil bukan hanya karena takut

pada sanksi dari lembaga pengawas, tetapi karena ia benar-benar meyakini bahwa keadilan adalah nilai fundamental dalam hukum.<sup>26</sup>

#### **b. Penerapan Teori H.C. Kelman dalam Kepatuhan Pajak**

Teori H.C. Kelman tentang perubahan sikap dan kepatuhan dapat digunakan untuk memahami bagaimana otoritas pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dalam teori ini, Kelman membagi kepatuhan menjadi tiga bentuk utama, yaitu *compliance* (kepatuhan karena paksaan), *identification* (kepatuhan karena identifikasi), dan *internalization* (kepatuhan karena internalisasi). Penerapan teori ini dalam konteks kepatuhan pajak memberikan wawasan mengenai bagaimana cara terbaik untuk mendorong wajib pajak agar patuh, baik melalui strategi penegakan hukum maupun pendekatan yang lebih persuasif dan edukatif.<sup>27</sup>

##### 1) *Compliance*: Kepatuhan Berbasis Pengawasan dan Sanksi

Kepatuhan dalam tahap *compliance* terjadi ketika individu atau wajib pajak mematuhi aturan karena adanya tekanan eksternal, seperti ancaman sanksi atau hukuman. Dalam konteks perpajakan, hal ini berarti bahwa wajib pajak patuh membayar pajak bukan karena kesadaran pribadi, tetapi karena takut dikenakan denda, bunga, atau sanksi hukum lainnya. Untuk menerapkan prinsip *compliance* dalam kepatuhan pajak, otoritas pajak dapat melakukan langkah-langkah berikut:

---

<sup>26</sup> Cecep Aminudin, *Pluralisme Instrumen Kebijakan dan Hukum Lingkungan*. ECOTAS, 2023.

<sup>27</sup> Ni Wayan Susiani, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Spt Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar". *Diss. Universitas Mahasaraswati Denpasar*, 2024.

- a) Meningkatkan pengawasan terhadap kepatuhan pajak melalui sistem pengawasan elektronik, audit pajak, serta pemanfaatan data dari berbagai instansi terkait.
- b) Menerapkan sanksi yang tegas terhadap pelanggar pajak, termasuk denda administratif, penyitaan aset, hingga hukuman pidana bagi pelaku penghindaran pajak yang berat.
- c) Mempermudah pelaporan dan pembayaran pajak agar wajib pajak tidak memiliki alasan untuk menghindari kewajiban mereka karena alasan administrasi yang rumit.<sup>28</sup>

2) *Identification*: Kepatuhan karena Identifikasi dengan Otoritas Pajak

Pada tahap *identification*, individu mulai patuh bukan hanya karena tekanan eksternal, tetapi karena mereka merasa memiliki keterikatan atau hubungan positif dengan otoritas pajak. Wajib pajak patuh karena mereka mengidentifikasi diri dengan nilai-nilai yang dijalankan oleh pemerintah dalam sistem perpajakan.<sup>29</sup> Untuk meningkatkan kepatuhan berbasis *identification*, otoritas pajak dapat menerapkan strategi berikut:

- a) Membangun citra positif otoritas pajak, misalnya dengan menunjukkan transparansi dalam pengelolaan dana pajak serta memberantas praktik korupsi dalam administrasi perpajakan.

---

<sup>28</sup> Jones M. Karwur, Jullie J. Sondakh, dan Lintje Kalangi. "Pengaruh sikap terhadap perilaku, norma subyektif, kontrol perilaku yang dipersepsikan dan kepercayaan pada pemerintah terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan niat sebagai variabel intervening (Survey pada KPP Pratama Manado)." *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing "Goodwill"* 11.2 (2020).

<sup>29</sup> Joko Widodo, *Analisis kebijakan publik: Konsep dan aplikasi analisis proses kebijakan publik*. Media Nusa Creative (MNC Publishing), 2021.

- b) Meningkatkan pelayanan pajak agar wajib pajak merasa nyaman dan dihargai dalam proses pembayaran pajak. Pelayanan yang ramah, profesional, dan efisien dapat membangun kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak.
- c) Menggunakan figur publik atau tokoh yang dihormati untuk menyuarakan pentingnya kepatuhan pajak. Wajib pajak cenderung lebih patuh jika mereka melihat bahwa orang-orang yang mereka kagumi atau hormati juga mendukung pembayaran pajak.
- d) Meningkatkan interaksi dengan masyarakat melalui media sosial, seminar, atau diskusi publik untuk menciptakan kedekatan antara pemerintah dan wajib pajak.<sup>30</sup>

### 3) *Internalization*: Kepatuhan Berbasis Kesadaran dan Nilai Pribadi

Tingkatan kepatuhan tertinggi dalam teori Kelman adalah *internalization*, yaitu ketika seseorang patuh bukan karena tekanan atau identifikasi, tetapi karena benar-benar meyakini bahwa tindakan tersebut adalah hal yang benar untuk dilakukan. Dalam konteks perpajakan, internalisasi berarti bahwa wajib pajak membayar pajak karena mereka memahami dan menerima nilai serta manfaat pajak bagi kepentingan bersama.<sup>31</sup> Untuk mendorong kepatuhan berbasis

---

<sup>30</sup> Jones M. Karwur, Jullie J. Sondakh, dan Lintje Kalangi. "Pengaruh sikap terhadap perilaku, norma subyektif, kontrol perilaku yang dipersepsikan dan kepercayaan pada pemerintah terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan niat sebagai variabel intervening (Survey pada KPP Pratama Manado)." *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing "Goodwill"* 11.2 (2020).

<sup>31</sup> Darmayasa, I. Nyoman, Ni Kadek Meri Tiar Dwi Absari, dan I. Nyoman Mandia. "Nilai Tri Kaya Parisudha Sebagai Fondasi Kepatuhan Pajak Orang Pribadi." *Jurnal Riset Dan Aplikasi: Akuntansi Dan Manajemen* 5.2 (2021).

*internalization*, beberapa langkah yang dapat dilakukan oleh otoritas pajak adalah:

- a) Mengedukasi masyarakat tentang manfaat pajak, misalnya dengan menunjukkan bagaimana pajak digunakan untuk membangun infrastruktur, mendukung pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan masyarakat.
- b) Menanamkan nilai kepatuhan pajak sejak dini, misalnya melalui kurikulum pendidikan yang mengajarkan pentingnya pajak sebagai kontribusi bagi negara.
- c) Membuka akses informasi mengenai penggunaan dana pajak, sehingga masyarakat dapat melihat bagaimana pajak yang mereka bayarkan benar-benar digunakan untuk kepentingan publik dan bukan untuk kepentingan pribadi pejabat tertentu.
- d) Membentuk budaya kepatuhan pajak dalam masyarakat, dengan mendorong norma sosial yang positif terhadap pajak. Jika membayar pajak dianggap sebagai hal yang wajar dan terhormat dalam komunitas, maka kepatuhan pajak akan meningkat secara alami.<sup>32</sup>

## **2. Pelayanan**

Pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang.

---

<sup>32</sup> Jones M. Karwur, Jullie J. Sondakh, dan Lintje Kalangi. "Pengaruh sikap terhadap perilaku, norma subyektif, kontrol perilaku yang dipersepsikan dan kepercayaan pada pemerintah terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan niat sebagai variabel intervening (Survey pada KPP Pratama Manado)." *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing "Goodwill"* 11.2 (2020).

Artinya objek yang dilayani adalah individu, pribadi-pribadi dan sekelompok organisasi.<sup>33</sup> Pelayanan publik merupakan suatu komponen penting dalam melaksanakan pelayanan perizinan. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang dilakukan oleh Instansi Pemerintah maupun Badan Usaha Milik Negara serta Swasta diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat secara menyeluruh dan mampu memberikan kenyamanan dan keamanan.<sup>34</sup> Pemerintah sebagai *public service* harus mewujudkan tugas pelayanan tersebut dalam kinerja pemerintah daerah. Masyarakat yang dilayani harus merasakan pelayanan yang optimal dalam wujud pelayanan prima dengan prinsip mengutamakan pelanggan, sistem yang efektif, melayani dengan hati nurani, perbaikan kelanjutan dan memberdayakan pelanggan. Pelayanan prima juga harus mencerminkan karakteristik pelayanan umum yang sederhana, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan dan ketepatan waktu.<sup>35</sup>

Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan masyarakat dalam segala bidang kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dari administrasi negara. Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah mempunyai dampak yang luas bagi masyarakat baik dampak dari segi positif maupun negatif. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan yang baik harus ditunjang dengan fasilitas yang memadai agar

---

<sup>33</sup> Andi Rasyid Pananrangi, dan Syamsul Bahri. "Kinerja aparatur dalam pelayanan publik." Pusaka Almada, 2021.

<sup>34</sup> Riska Chyntia Dewi, dan Suparno, "Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik." *Jurnal Media Administrasi* 7.1 (2022).

<sup>35</sup> Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, 2018.

semua dapat berjalan dengan lancar.<sup>36</sup> *Costumer satisfaction with service quality can be defined perception of received with expectation of service desired* (maksudnya rasa puas orang yang memerlukan pelayanan biasa. Tantangan penting yang dihadapi oleh masyarakat adalah membentuk sistem pemerintahan yang memiliki komitmen dan kemampuan dalam penyelesaian permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Pemerintah sebagai institusi yang menyelenggarakan kewenangan politik, ekonomi dan administrasi untuk mengatur urusan Negara disemua tingkatan sudah seharusnya menyadari tugas-tugas pemerintahan yang baik.<sup>37</sup>

#### **a. Konsep Pelayanan Publik**

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam kerangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>38</sup> Pelayanan Publik atau Pelayanan Umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perUndang-Undangan

---

<sup>36</sup> Ir H. Juniarso Ridwan, dan MH Achmad Sodik Sudrajat. *Hukum administrasi Negara dan kebijakan pelayanan publik*. Nuansa Cendekia, 2020.

<sup>37</sup>Noor fadlilah. "Pearanan kantor pelayanan pajak pratama (KPPP) kodus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak.," Universitas semarang 2011, 12-13.

<sup>38</sup>Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik pasal 1

(Keputusan MENPAN Nomor 63/2003) Pelayanan publik atau pelayanan umum dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, misalnya Peran Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPPP) Palopo dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak dengan jalan memberikan penyuluhan dan sebagainya. Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut :

- 1) Transparansi. Layanan publik bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas. Layanan publik dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional. Layanan publik sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- 4) Partisipatif. Layanan publik mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik

- 5) Kesamaan Hak. Layanan Publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.<sup>39</sup>

#### **b. Pelayanan perpajakan**

Pelayanan perpajakan dapat didefinisikan sebagai berbagai upaya yang dilakukan oleh instansi pajak dalam memberikan kemudahan, informasi, dan bantuan kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban dan haknya.<sup>40</sup> Menurut Direktorat Jenderal Pajak (DJP), pelayanan perpajakan mencakup penyuluhan, bimbingan, konsultasi, penerimaan, serta pemrosesan administrasi perpajakan.

Pelayanan perpajakan harus memenuhi prinsip-prinsip dasar dalam pelayanan publik sebagaimana yang diatur dalam Keputusan Menteri PANRB Nomor 63 Tahun 2003, yaitu:

- 1) Kesederhanaan yaitu prosedur yang tidak berbelit-belit.
- 2) Kejelasan informasi yang jelas mengenai hak dan kewajiban wajib pajak.

---

<sup>39</sup> Riska Chyntia Dewi, dan Suparno. "Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik." *Jurnal Media Administrasi* 7.1 (2022).

<sup>40</sup> Rusli Amrul, Anna Apriana Hidayanti, dan Muhamad Arifulminan. "Pengaruh Pengetahuan, Sanksi, Dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan-Perdesaan Dan Perkotaan (Pbb-P2) Pada Bapenda Kabupaten Lombok Barat." *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi* 7.2 (2020).

- 3) Kepastian waktu yaitu adanya batasan waktu yang jelas dalam setiap proses layanan.
- 4) Akurasi yaitu layanan harus bebas dari kesalahan administrasi.
- 5) Keamanan yang memberikan rasa aman bagi wajib pajak dalam bertransaksi.
- 6) Tanggung jawab dimana petugas pajak harus menjalankan tugasnya dengan profesional.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana fasilitas yang mendukung pelayanan yang optimal.
- 8) Kemudahan akses layanan harus dapat dijangkau dengan mudah oleh masyarakat.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan pegawai pajak harus bersikap profesional.
- 10) Kenyamanan wajib pajak harus merasa nyaman saat menerima layanan.<sup>41</sup>

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 184/PMK.01/2020, layanan perpajakan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak meliputi:

- 1) Layanan Pendaftaran dan NPWP
- 2) Layanan Pelaporan Pajak (SPT dan Coretax)
- 3) Layanan Penyuluhan dan Konsultasi Pajak
- 4) Layanan Pengaduan dan Keberatan Pajak

---

<sup>41</sup> Muhammad Fitri Rahmadana dkk, "Pelayanan Publik", Medan : Yayasan Kita Menulis, 2020.

- 5) Layanan Restitusi dan Pengembalian Pajak
- 6) Layanan Insentif Pajak dan Fasilitas Fiskal.<sup>42</sup>

### 3. Pengertian Pajak dan Wajib Pajak

Pajak adalah kontribusi wajib pajak yang harus dibayar oleh individu, atau entitas hukum lainnya kepada pemerintah, baik secara langsung maupun tidak langsung maupun tidak langsung, berdasarkan Undang-Undang, sebagai sumber pendapatan negara untuk membiayai berbagai program dan kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk kesejahteraan masyarakat serta penyediaan fasilitas dan layanan publik.<sup>43</sup> Pajak dapat dikenakan atas berbagai jenis penghasilan, kekayaan, transaksi, barang, dan jasa. Pajak juga merupakan pungutan wajib kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang tanpa adanya imbalan secara langsung atau kontrapersi dan digunakan untuk keperluan negara bagi kemakmuran rakyat.<sup>44</sup>

Pajak memiliki peranan sangat penting dalam perekonomian Indonesia karena pajak merupakan sumber utama bagi Indonesia untuk mendanai Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Meskipun dikatakan sebagai sumber utama penerimaan negara, akan tetapi penerimaan pajak seringkali tidak sesuai dengan target. Salah satu dasar penerimaan pajak dapat sesuai dengan target apabila wajib pajak patuh. Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam penerimaan pajak, keberhasilan pemerintah dalam melakukan pemungutan pajak yang dapat

---

<sup>42</sup> Kuncoro Aji Prakoso, "Tinjauan Atas Proses Pelaksanaan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak Di KPP Pratama Bengkulu Dua". *Diss. Politeknik Keuangan Negara STAN*, 2022.

<sup>43</sup> Ujang Badru Jaman, and Endah Pertiwi. "Kedaulatan Pajak Negara Indonesia Terhadap Perusahaan Multinasional Digital." *Jurnal Aktiva: Riset Akuntansi Dan Keuangan* 5.1 (2023).

<sup>44</sup> Bustamar Ayza, *Hukum Pajak Indonesia*. Kencana, 2016.

dilihat dari seberapa banyak wajib pajak melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan.<sup>45</sup>

Menurut Undang-Undang Nomor Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP), wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut atau pemotong pajak tertentu.<sup>46</sup> Wajib pajak didefinisikan sebagai individu atau entitas hukum yang dikenakan kewajiban perpajakan oleh pemerintah, baik dalam bentuk pajak langsung maupun pajak tidak langsung. Secara umum, wajib pajak dapat diklasifikasikan menjadi beberapa kategori berdasarkan status hukum, sumber pendapatan, serta jenis pajak yang dikenakan :

a. Berdasarkan Subjek Pajak

1) Wajib Pajak Orang Pribadi

Wajib pajak orang pribadi merupakan individu yang memiliki kewajiban perpajakan karena memperoleh penghasilan atau memiliki aset tertentu. Contohnya karyawan, pekerja lepas, pengusaha perorangan, profesional seperti dokter dan pengacara.

---

<sup>45</sup> Dewi Kusuma Wardani, dan Erma Wati. "Pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pengetahuan perpajakan sebagai variabel intervening (Studi pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kebumen)." *Nominal Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen* 7.1 (2018)

<sup>46</sup> Undang-Undang Nomor Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan

## 2) Wajib Pajak Badan

Wajib pajak badan merupakan entitas atau organisasi yang memiliki kewajiban perpajakan berdasarkan aktivitas ekonomi yang dijalankan. Contohnya perusahaan (PT, CV), koperasi, yayasan, firma, badan usaha milik negara (BUMN), dan badan usaha milik daerah (BUMD).<sup>47</sup>

### b. Berdasarkan Jenis Pajak yang Dikenakan

#### 1) Wajib Pajak Penghasilan (PPh)

Subjek yang memiliki penghasilan dan diwajibkan membayar Pajak Penghasilan (PPh) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

#### 2) Wajib Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM)

Pihak yang melakukan transaksi barang dan jasa yang dikenakan PPN atau PPnBM, seperti pengusaha kena pajak (PKP)

#### 3) Wajib Pajak Daerah

Wajib pajak yang dikenakan pajak daerah, seperti pajak restoran, pajak hotel, pajak hiburan, dan pajak kendaraan bermotor.<sup>48</sup>

---

<sup>47</sup> Gadis Pramudita, dan Antin Okfitasari. "Analisis perbandingan pajak penghasilan bagi wajib pajak orang pribadi sebelum dan sesudah UU No. 7 Tahun 2021." *Jurnal Bisnis Manajemen dan Akuntansi (BISMAK)* 2.2 (2022).

<sup>48</sup> Ni Made Dwi Agustina Yanti, Rai Gina Artaningrum, dan Putu Aristya Adi Wasita. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kegiatan Sosialisasi Perpajakan, dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Di KPP Pratama Tabanan." *Jurnal Ekonomi dan Pariwisata* 17.1 (2022).

c. Hak dan Kewajiban Wajib Pajak

1) Hak Wajib Pajak

- a) Mendapatkan Pelayanan Perpajakan, wajib pajak berhak mendapatkan pelayanan dan bimbingan dari otoritas pajak untuk memahami dan memenuhi kewajibannya.
- b) Mengajukan Keberatan dan Banding. Jika wajib pajak merasa keberatan terhadap ketetapan pajak yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP), mereka berhak mengajukan keberatan dan, jika tidak puas, dapat melanjutkan ke tahap banding di Pengadilan Pajak.
- c) Mendapatkan Pengembalian Pajak (Restitusi). Apabila jumlah pajak yang dibayarkan lebih besar dari yang seharusnya, wajib pajak berhak mengajukan permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak atau restitusi.
- d) Mendapatkan Penghapusan Sanksi Administratif. Dalam kondisi tertentu, wajib pajak dapat mengajukan permohonan penghapusan atau pengurangan sanksi administratif akibat keterlambatan pembayaran atau pelaporan pajak.

2) Kewajiban Wajib Pajak

- a) Melaporkan Diri sebagai Wajib Pajak. Setiap orang pribadi atau badan yang telah memenuhi syarat sebagai wajib pajak wajib mendaftarkan diri dan memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

- b) Melakukan Pembayaran Pajak Tepat Waktu. Wajib pajak harus membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.
- c) Wajib pajak wajib melaporkan penghasilan dan pajak yang telah dibayar melalui SPT Tahunan (untuk PPh) atau SPT Masa (untuk PPN dan pajak lainnya).
- d) Menyimpan Dokumen dan Bukti Pembayaran Pajak  
Wajib pajak harus menyimpan dokumen yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan, seperti faktur pajak, bukti potong pajak, atau laporan keuangan selama jangka waktu tertentu yang diatur dalam Undang-Undang.<sup>49</sup>

#### d. Perbedaan Wajib Pajak dan Objek Pajak

Objek pajak adalah segala sesuatu yang dikenakan pajak berdasarkan ketentuan perpajakan yang berlaku. Objek pajak dapat berupa penghasilan, transaksi, kepemilikan aset, konsumsi, dan berbagai kegiatan ekonomi lainnya. Menurut Undang-Undang Pajak Penghasilan (PPh), contoh objek pajak meliputi:

- 1) Gaji, upah, honorarium, dan tunjangan lainnya.
- 2) Keuntungan usaha atau laba dari kegiatan ekonomi.
- 3) Dividen, bunga, royalti, dan sewa.
- 4) Hadiah, warisan, dan keuntungan dari transaksi saham atau properti.

---

<sup>49</sup> Galuh Tresna Murti, et al. "Pengetahuan Tata Cara Perpajakan; Hak dan Kewajiban WP, Pendaftaran dan Penghapusan NPWP, dan Pengukuhan NPPKP." *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)* 5.1 (2023).

Sementara dalam Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai (PPN), objek pajak meliputi:

- 1) Barang dan jasa yang dikenakan PPN
- 2) Impor barang dari luar negeri
- 3) Kegiatan usaha yang menghasilkan barang kena pajak (BKP) atau jasa kena pajak (JKP).<sup>50</sup>

Dapat disimpulkan bahwa wajib pajak adalah subjek yang memiliki kewajiban perpajakan, sedangkan objek pajak adalah aspek ekonomi yang dikenakan pajak. Dengan kata lain, tanpa adanya wajib pajak, tidak ada pihak yang bertanggung jawab membayar pajak, dan tanpa objek pajak, tidak ada dasar untuk pengenaan pajak.

#### e. Sanksi Pajak

Sanksi perpajakan terjadi disebabkan adanya pelanggaran pada kebijakan Undang-Undang perpajakan. Sanksi merupakan sebuah tindakan hukum yang dilakukan oleh pihak yang berwenang ketika terdapat pelanggaran terhadap sebuah peraturan perundang-undangan. Sanksi ini diperlukan agar masyarakat menjadi lebih sadar dalam memenuhi kewajibannya.<sup>51</sup>

Sanksi perpajakan adalah ketentuan yang sudah ditetapkan dari kebijakan perundang-undangan tentang pajak yang harus dipatuhi.

---

<sup>50</sup> Cahyo Adi Prayogo, dan Imam Muhasan. "Pengecualian Dividen Sebagai Objek Pajak Penghasilan Dalam Undang-Undang Cipta Kerja: Perhitungan Potensi Dampaknya Terhadap Penerimaan Negara." *Jurnal Pajak Indonesia (Indonesian Tax Review)* 6.2S (2022).

<sup>51</sup> Johannes Herbert Tene, Jullie J. Sondakh., dan Jessy D.L. Warongan, „Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak,“ *Jurnal Emba*, Vol. 5, No. 2, (Juli: 2017),445,<https://Ejournal.Unsrat.Ac.Id/Index.Php/Emba/Article/View/15702/15221>).

Apabila sanksi pajak dilanggar maka wajib pajak akan ditangani langsung oleh petugas fiskus untuk ditindak lanjuti. Sanksi berlaku apabila mereka secara sengaja tidak mendaftarkan, mensalah gunakan tanpa hak. Pengusaha kena pajak melanggar kewajiban pajak dan merugikan pendapatan negara, maka akan diberikan kurungan penjara 6 tahun atau denda sebanyak-banyaknya 4 kali dengan denda wajib pajak tidak kurang dalam membayar. Ada dua jenis sanksi pada perpajakan yakni:<sup>52</sup>

- 1) Sanksi Administrasi adalah kerugian pembayaran negara terutama pada bunga serta hukum yang digunakan oleh fiskus untuk mematuhi pajak. Sanksi-sanksi administrasi yaitu:
  - a) Bunga pembayaran adalah pembayaran yang terlambat atau lewat dari masa waktu yang telah ditentukan serta pembayaran yang dilakukan sendiri tanpa adanya STP (Surat Tagihan Pajak), SKPKBT (Surat Keterangan Pajak Kurang Bayar Tambahan) serta SKPKB (Surat Keterangan Pajak Kurang Bayar).
  - b) Bunga penagihan ialah iuran pembayaran pajak dengan ditagihkan pada surat tagihan seperti STP (Surat Tagihan Pajak), SKPKBT (surat keterangan pajak kurang bayar tambahan) serta SKPKB (surat keterangan pajak kurang bayar)

---

<sup>52</sup> Dwi Rachmad Kurniawan, *Pahami Ketentuan, Hindari Sanksinya: Kupas Tuntas Sanksi Perpajakan*, Cet. 1, (Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2019), 1.

tidak dilaksanakan pada batas waktu pembayaran.

c) Bunga ketetapan ialah sanksi yang diberikan berupa bunga dengan dimasukkan kedalam surat ketetapan pertambahan pokok wajib pajak.

2) Sanksi Pidana adalah berlakunya hukum agar terpatuhinya norma perpajakan. Sanksi pidana terbagi menjadi beberapa yaitu:

a) Ketentuan sanksi pidana, sesuai ketentuan perpajakan berdasarkan Undang-Undang berlaku bahwa sanksi pidana berupa, kurungan atau penjara.

b) Denda pidana, sanksi berupaancaman kepada pihak pajak apabila didapati melanggar peraturan perpajakan.

c) Pidana penjara, Sanksi berlaku apabila wajib pajak melanggar peraturan yang berlaku.

#### **4. Badan Hukum**

##### **a. Pengertian Badan Hukum**

Badan hukum adalah suatu entitas yang diakui oleh hukum sebagai subjek hukum yang dapat memiliki hak dan kewajiban layaknya individu. Badan hukum dapat berupa organisasi, lembaga, atau perusahaan yang beroperasi secara sah berdasarkan peraturan yang berlaku.<sup>53</sup> Menurut R. Soerojo Wignjodipoero, badan hukum adalah suatu organisasi yang memiliki kekayaan sendiri, memiliki hak dan kewajiban, serta dapat

---

<sup>53</sup> Titik Haryanti Apriyanto, dan Liani Sari. *Buku Referensi Hukum Perdata: Teori dan Praktik*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.

bertindak di dalam maupun di luar pengadilan.<sup>54</sup>

Secara umum, badan hukum terbagi menjadi dua kategori utama, yaitu badan hukum publik dan badan hukum privat. Badan hukum publik adalah entitas yang dibentuk oleh negara untuk menjalankan fungsi pemerintahan, seperti kementerian dan pemerintah daerah. Sementara itu, badan hukum privat mencakup organisasi yang didirikan oleh individu atau kelompok untuk tujuan komersial atau sosial, seperti perusahaan, yayasan, dan koperasi.<sup>55</sup>

#### b. Ciri-Ciri Badan Hukum

Badan hukum memiliki beberapa ciri utama yang membedakannya dari persekutuan atau organisasi biasa, yaitu:

- 1) Kekayaan badan hukum terpisah dari kekayaan pribadi pendirinya
- 2) Badan hukum dapat melakukan perbuatan hukum atas nama dirinya sendiri
- 3) Badan hukum dapat menggugat dan digugat di pengadilan
- 4) Eksistensi badan hukum tidak bergantung pada individu-individu yang mendirikannya, sehingga tetap berlanjut meskipun ada perubahan dalam struktur kepemilikan atau pengelolaannya.

#### c. Jenis-Jenis Badan Hukum

Badan hukum dapat diklasifikasikan berdasarkan tujuan pendiriannya, antara lain:

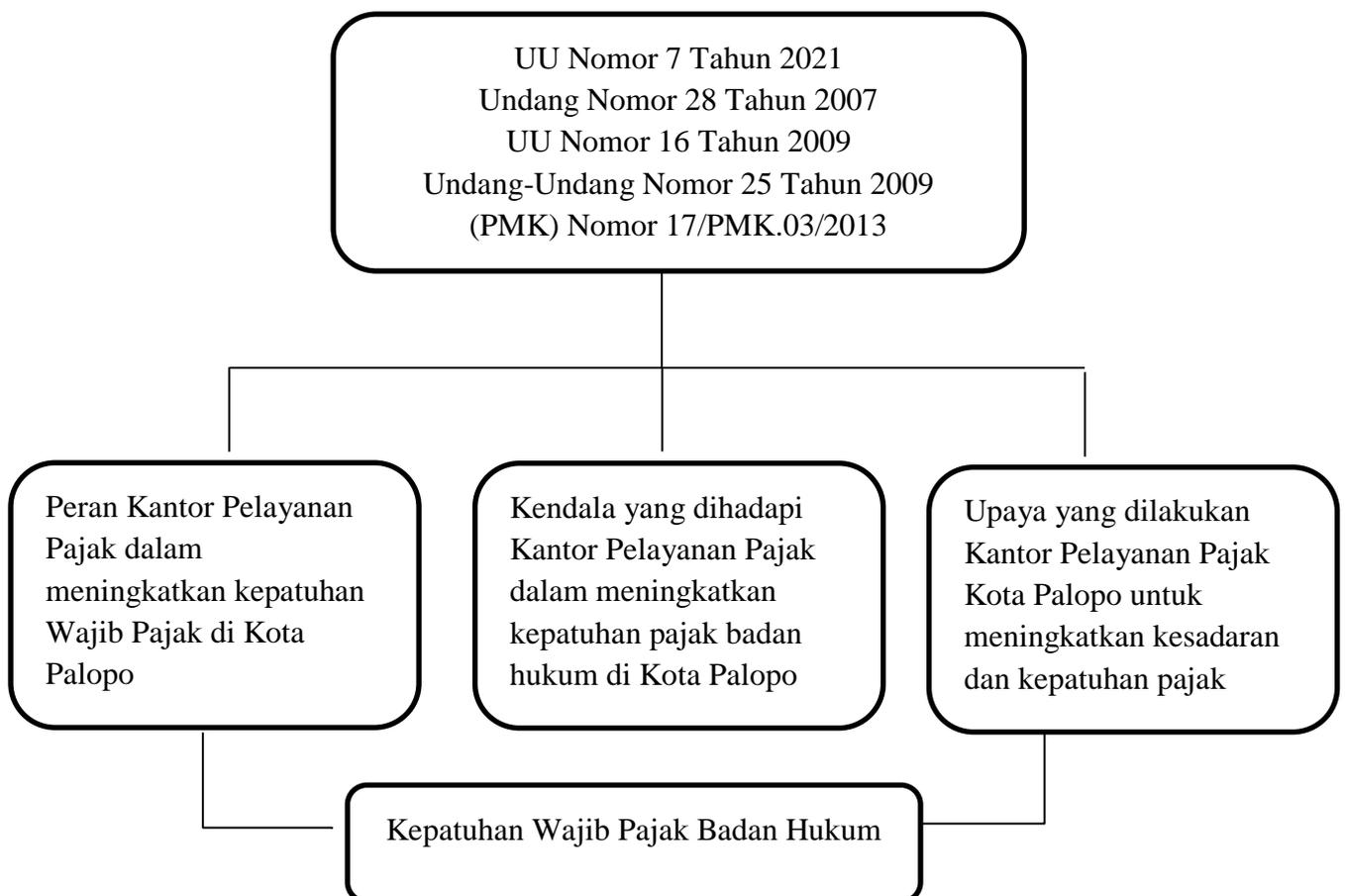
---

<sup>54</sup> Sri Hajati, Ellyne Dwi Poespasari, and Oemar Moechthar. *Buku Ajar Pengantar Hukum Indonesia*. Airlangga University Press, 2019.

<sup>55</sup> Devita Aprilia, et al. "Hukum Perdata Sebagai Penghubung Antara Perseorangan Dengan Badan Hukum." *Lentera Ilmu* (2024).

- 1) Badan Hukum Perdata, seperti Perseroan Terbatas (PT), koperasi, dan yayasan yang beroperasi dalam lingkup bisnis atau sosial.
- 2) Badan Hukum Publik, seperti negara, pemerintah daerah, dan lembaga negara yang bertindak atas kepentingan umum.<sup>56</sup>

### C. Kerangka Pikir



<sup>56</sup> Christina Bagenda,, et al. *Hukum Perdata*. Penerbit Widina, 2023.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan**

Jenis penelitian dalam penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti menggunakan metode penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris atau dengan istilah lain biasa disebut penelitian sosiologis atau disebut pula dengan penelitian lapangan.<sup>57</sup> Penelitian Hukum Empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang menggunakan fakta-fakta empiris yang diambil dari perilaku manusia, baik perilaku verbal yang didapat dari wawancara maupun perilaku nyata yang dilakukan melalui pengamatan langsung. Penelitian empiris juga digunakan untuk mengamati hasil dari perilaku manusia yang berupa peninggalan fisik maupun arsip.<sup>58</sup>

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian hukum empiris adalah pendekatan perundang-undangan. Pendekatan perundang-undangan dalam penelitian hukum empiris melibatkan analisis terhadap peraturan perundang-undangan yang relevan dengan masalah hukum yang sedang diteliti. Pendekatan ini bertujuan untuk melihat bagaimana hukum yang tertulis diterapkan dalam praktik, serta untuk mengidentifikasi kesesuaian atau ketidaksesuaian antara norma yang ada dengan kenyataan yang terjadi di lapangan. Dengan kata lain, penelitian ini menilai efektivitas peraturan dalam mempengaruhi atau mengatur

---

<sup>57</sup>Joenadi Efendi dan Johny Ibrahim, *Metode Penelitian Hukum Normative dan Empiris*, (Depok: Prenadamedia Group 2018), h.149

<sup>58</sup> Kornelius Benuf, dan Muhamad Azhar. "Metodologi penelitian hukum sebagai instrumen mengurai permasalahan hukum kontemporer." *Gema Keadilan* 7.1 (2020).

perilaku masyarakat atau lembaga terkait.<sup>59</sup> Dalam hal ini yang menjadi fokus penelitian peneliti terkait dengan peranan kantor pelayanan pajak dalam meningkatkan kemampuan wajib pajak untuk membayar pajak.

## **B. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Waktu dilaksanakannya penelitian ini pada bulan Oktober sampai November 2024. Lokasi penelitian yang digunakan peneliti untuk menyusun penelitian ini yaitu di Kantor Pajak Palopo di Jalan Andi Djemma No. 131 Salekoe, Kec. Wara Timur Kota Palopo. Untuk pengumpulan data-data yang berkaitan dengan penelitian, peneliti memperoleh data dari pihak-pihak yang mempunyai kewenangan dan pandangan terkait peningkatan wajib pajak untuk membayar pajak.

## **C. Sumber Data Penelitian**

Data dikumpulkan langsung oleh peneliti melalui pihak yang disebut sumber primer, data yang dikumpulkan oleh peneliti melalui pihak kedua atau tangan kedua disebut dengan data sekunder. Adapun sumber data yang digunakan peneliti terdiri dari, sebagai berikut:

### **1. Data Primer**

Data Primer diperoleh peneliti langsung dari sumber pertama baik individu atau perorangan seperti wawancara oleh beberapa informan atau narasumber yang dianggap bisa memberikan informasi yang jelas dan relevan dengan data yang

---

<sup>59</sup> Ahmad, Fachrurrazy, M., Amalia, M., Fauzi, E., Gaol, S. L., Siliwadi, D. N., & Takdir, T. *Buku Ajar Metode Penelitian & Penulisan Hukum*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, (2024).

sebenarnya di lapangan mengenai peranan kantor pelayanan pajak dalam meningkatkan kemampuan wajib pajak untuk membayar pajak.

## **2. Data Sekunder**

Data sekunder berfungsi sebagai pelengkap atau pendukung data primer. Menurut Soerjo Soekanto menyatakan menyatakan bahwa data sekunder merupakan data yang antara lain mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, bahkan hasil- hasil penelitian yang bersifat laporan. Data sekunder terdiri dari jurnal, skripsi, dan media internet serta data tambahan lainnya yang berkaitan dengan objek yang akan dibahas.

### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian hukum empiris terdapat 4 (empat) teknik yang digunakan, baik terdapat sendiri-sendiri atau terpisah maupun digunakan secara bersama-sama sekaligus. Ketiga teknik tersebut adalah field research/jurnal terkait penelitian, wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini akan menggunakan dua metode dalam pengumpulan data yaitu sebagai berikut:.

#### **1. Observasi**

Observasi adalah kegiatan peninjauan yang dilakukan di lokasi peneliitan dengan pencatatan, pemotretan, dan perekaman mengenai situasi dan kondisi serta peristiwa hukum di lokasi. Observasi yang dilakukan peneliti adalah observasi partisipasi yaitu observasi yang dilakukan dengan cara terlibat langsung secara aktif dalam objek yang diteliti, dengan melakukan

pengamatan dan pencatatan secara sistematis, objektif, logis dan rasional mengenai fenomena perpajakan di Kota Palopo.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah situasi peran antara pribadi bertatap muka, ketika seseorang yakni pewawancara mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang dirancang untuk memperoleh jawaban yang relevan dengan masalah penelitian kepada responden.<sup>60</sup> Dalam wawancara tersebut semua keterangan yang diperoleh mengenai apa yang diinginkan dicatat atau direkam dengan baik. Wawancara dilakukan bertujuan untuk memperoleh keterangan secara lisan guna mencapai tujuan yaitu mendapatkan informasi yang akurat.<sup>61</sup> Peneliti langsung melakukan tanya jawab dengan narasumber yaitu AR1, AR2 di KPP Pratama Palopo dan Kuasa Hukum Pajak.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan menggunakan bahan tertulis. Didalam melaksanakan metode dokumentasi, penelitian menyelidiki benda-benda tertulis yang dalam hal ini adalah berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, agenda dan sebagainya. Dari pengertian di atas dapat diambil sebuah pengertian bahwa yang dimaksud dari metode ini adalah pengumpulan data dengan cara mengutip, mencatat pada dokumen-

---

<sup>60</sup> Aristo Marisi Adiputra Pangaribuan, "Metode Wawancara dalam Penelitian Hukum Doktrinal dan Sosio-Legal." *Undang: Jurnal Hukum* 6.2 (2023)

<sup>61</sup> Nurul Qamar dan Farah Syah Rezah, "Metode Penelitian Hukum: Doktrinal dan Non-Doktrinal". CV. Social Politic Genius (SIGn), 2020.

dokumen, tulisan atau catatan-catatan tertentu yang dapat memberikan bukti atau informasi terhadap suatu masalah.<sup>62</sup>

Dokumentasi dilakukan oleh peneliti dengan mencatat dan mengambil sumber-sumber tertulis yang ada, baik arsip atau dokumen. Dokumen ini diperoleh dari dokumen-dokumen administratif, keputusan dan ketetapan resmi terkait peningkatan kemampuan wajib pajak untuk membayar pajak di Kantor Pajak Kota Palopo.

#### **E. Instrumen Penelitian**

Instrumen yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data disesuaikan dengan masalah yang akan diteliti, fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan dari hasil temuan.<sup>63</sup>

Peneliti akan mewawancarai para pihak yang berwenang dalam hal ini dan masyarakat dengan meminta keterangan sesuai dengan masalah yang diteliti. Pencarian data dan informasi akan diberhentikan apabila informasi yang diperoleh sudah cukup dan tidak diperlukan informasi baru lagi.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori data satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja. Jadi dalam analisis data bertujuan untuk mengorganisasikan data-data yang telah diperoleh. Setelah data dari lapangan terkumpul dengan metode pengumpulan data yang telah dijelaskan di atas, maka

---

<sup>62</sup> Ika Atikah, *Metode Penelitian Hukum*. (2022).

<sup>63</sup> Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif* (Cet. I; Makassar: CV. Syakir Media

penulis akan mengelola dan menganalisis data tersebut dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif.

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, dan memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan menemukan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.<sup>64</sup> Analisis data kualitatif adalah suatu teknik yang menggambarkan dan menginterpretasikan data-data yang telah terkumpul sehingga diperoleh gambaran secara umum dan menyeluruh tentang keadaan sebenarnya.

Teknik analisis data yang digunakan merupakan teknik deskriptif kualitatif dimana pada penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi sebagai pelengkap dalam melakukan penelitian.<sup>65</sup> Adapun data yang diperoleh dari beberapa sumber yaitu, wawancara, jurnal ilmiah, buku-buku, dan sumber lain untuk menemukan aspek-aspek yang dominan mempengaruhi tahapan-tahapan kantor pelayanan pajak dalam meningkatkan wajib pajak untuk membayar pajak. Hasil identifikasi tersebut akan ditarik kesimpulan realitas sesuai dengan yang terjadi di lapangan, beberapa tahapan yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu:<sup>66</sup>

- a. Mengumpulkan informasi melalui wawancara dengan informan, kemudian melakukan observasi langsung ke lokasi untuk menunjang dan mendapatkan hal-hal yang dibutuhkan untuk dimasukkan ke dalam penelitian peneliti.

---

<sup>64</sup> Zainuddin Ali, *Metode penelitian hukum*. Sinar Grafika, 2021.

<sup>65</sup> Nurul Qamar dan Farah Syah Rezah, "Metode Penelitian Hukum: Doktrinal dan Non-Doktrinal". CV. Social Politic Genius (SIGn), 2020.

<sup>66</sup> Derita Prapti Rahayu, dan Sesi Ke. "*Metode Penelitian Hukum*." Yogyakarta: Thafa Media (2020).

- b. Mereduksi data dengan cara proses pemilihan, pemusatan perhatian kepada penyederhanaan data-data mentah yang muncul dari catatan yang didapatkan dilapangan selama meneliti. Tujuan diadakannya transkrip data (transformasi data) untuk mendapatkan informasi yang ada kaitannya dengan masalah atau tidak sesuai dengan masalah yang menjadi tujuan penelitian di lapangan.
- c. Menyajikan data dan informasi yang bersumber dari gambar, grafik maupun bagan dalam bentuk table atau uraian penjelasan.
- d. Tahap akhir, yaitu peneliti akan melakukan penarikan kesimpulan atau verifikasi dengan pola konfigurasi, penjelasan mengenai alur sebab akibat atau proposisi. Penarikan sebuah kesimpulan yang dilakukan dengan cermat dan verifikasi ulang pada catatan-catatan dan data-data yang sesuai di lapangan sehingga data-data yang di dapatkan dapat diuji validitasnya.

#### **G. Pengujian Keabsahan Data**

Karakteristik utama penelitian kualitatif adalah melakukan penelitian dalam kondisi yang alamiah, langsung ke sumber data, dan peneliti menjadi instrumen kunci; menyajikan data-data dalam bentuk katakata atau gambar, dan tidak menekankan pada angka-angka; mengutamakan proses dari pada produk; melakukan analisis data secara induktif; dan lebih menekankan makna di balik data yang diamati.

Penyajian hasil penelitian oleh peneliti agar tidak meragukan sebagai karya ilmiah akan dilakukan uji kredibilitas data. Tahapan dalam pemeriksaan keabsahan dimulai dengan melakukan proses triangulasi dengan melakukan pengecekan data dari berbagai sumber. Selanjutnya menggabungkan dan

membandingkan data yang telah diperoleh dari beberapa informan pada saat proses wawancara.<sup>67</sup>

---

<sup>67</sup> Sunyoto, D. *Metodologi Penelitian Hukum*. Bandung: PT Refika Aditama, 2016.

## BAB IV

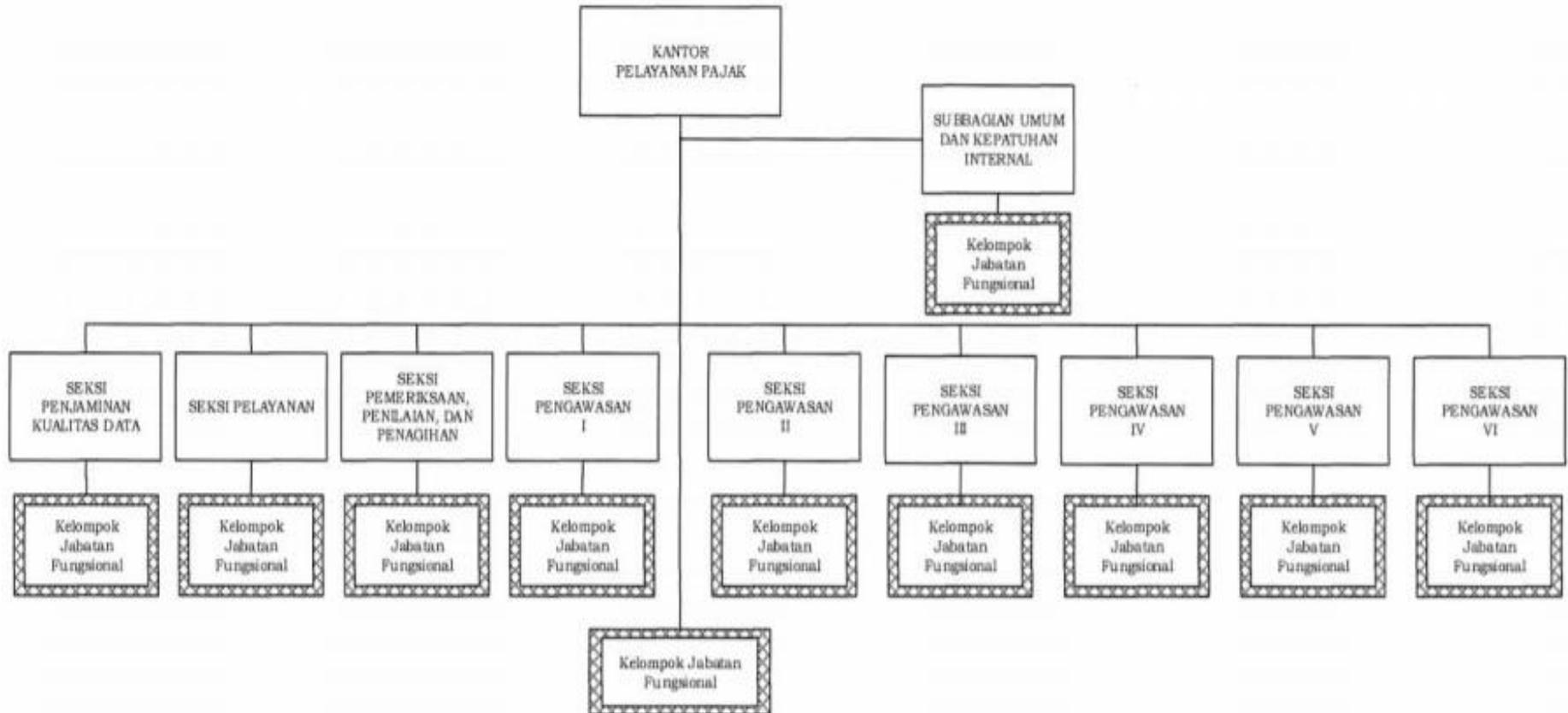
### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palopo merupakan 1 dari 301 Kantor pelayanan pajak pratama yang ada di Indonesia. Kantor ini merupakan kantor unit vertikal setingkat eselon III di lingkungan Kementerian Keuangan, Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Selatan, Barat, dan Tenggara yang wilayah kerjanya meliputi Kab. Tana Toraja, Kab. Toraja Utara, Kab. Luwu, Kota Palopo, Kab. Luwu Utara, dan Kab. Luwu Timur. Dalam menjalankan tugas penghimpun penerimaan negara dari sektor perpajakan di 5 Kabupaten dan 1 Kota Administrasi. KPP Pratama Palopo dibantu oleh 3 unit setingkat eselon IV yakni Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Makale untuk wilayah Tana Toraja dan Toraja Utara, KP2KP Masamba untuk wilayah Luwu Utara, dan KP2KP Malili untuk wilayah Luwu Timur. KPP Pratama Palopo memiliki sebanyak 154 pegawai yang terdiri dari 110 PNS dan 44 Pegawai Honorar (PPNPN).



## Struktur Organisasi KPP Pratama



## **B. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### **1. Peran Kantor Pelayanan Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Hukum Penghasilan Badan Hukum**

Pajak merupakan salah satu instrumen utama dalam pembiayaan negara yang memiliki peran penting dalam pembangunan nasional. Dalam konteks ini, kepatuhan wajib pajak menjadi faktor kunci dalam menjaga stabilitas penerimaan negara dan efektivitas sistem perpajakan. Kepatuhan hukum dalam pelayanan pajak tidak hanya mencerminkan kesadaran hukum masyarakat, tetapi juga mencerminkan efektivitas sistem administrasi perpajakan dalam memberikan kemudahan, keadilan, dan transparansi bagi para wajib pajak. Khususnya dalam Pajak Penghasilan (PPh) bagi badan hukum, kepatuhan wajib pajak sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik dari sisi internal wajib pajak maupun eksternal yang melibatkan kebijakan pemerintah dan kualitas pelayanan pajak.

Sebagai kota yang terus berkembang dalam sektor ekonomi dan investasi, Kota Palopo memiliki berbagai badan hukum yang bergerak di berbagai bidang usaha. Keberadaan badan hukum ini menjadi salah satu sumber penerimaan pajak yang potensial bagi negara. Oleh karena itu, memahami bagaimana ketaatan hukum dalam pelayanan pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak penghasilan badan hukum menjadi penting dalam upaya optimalisasi penerimaan pajak.

Kepatuhan wajib pajak dalam praktiknya, tidak hanya berkaitan dengan kesadaran dan kemauan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, tetapi juga dipengaruhi oleh sistem pelayanan pajak yang diterapkan oleh otoritas

pajak. Pelayanan pajak yang transparan, mudah diakses, dan berbasis teknologi akan sangat berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kota Palopo, khususnya bagi wajib pajak penghasilan badan hukum. Sebagai institusi yang bertanggung jawab atas administrasi perpajakan di tingkat daerah, KPP tidak hanya berfungsi sebagai pengumpul pajak, tetapi juga sebagai fasilitator yang membantu wajib pajak dalam memahami dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Untuk mencapai tujuan ini, KPP menjalankan berbagai strategi dan kebijakan yang berorientasi pada peningkatan kesadaran, kemudahan akses, serta transparansi dalam sistem perpajakan. PMK 184/PMK.01/2020 memiliki peran strategis dalam mendorong kepatuhan wajib pajak dengan memperkuat struktur organisasi dan sistem kerja KPP, serta meningkatkan transparansi, aksesibilitas, dan efektivitas pelayanan pajak di Kota Palopo :

**a. Edukasi Pajak**

Salah satu langkah utama yang dilakukan oleh KPP dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah melalui edukasi pajak. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Muhammad Bagus Khatami selaku Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal KPP Pratama Palopo bahwa :

“Di KPP Pratama Palopo biasanya memberikan edukasi perpajakan kepada wajib pajak di Kota Palopo. Kami ingin membantu mereka memahami kewajiban perpajakan, khususnya dalam aspek kepatuhan dan pelaporan keuangan, agar mereka bisa memenuhi kewajibannya dengan benar dan tepat waktu. Edukasi perpajakan kami laksanakan secara *one-on-one* dengan tujuan untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan melalui perubahan perilaku. Adapun sasaran edukasi perpajakan dengan

perubahan perilaku diutamakan bagi wajib pajak yang memiliki risiko kepatuhan tinggi”.<sup>68</sup>

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palopo mengadakan edukasi pajak secara langsung (*one-on-one*) untuk membantu wajib pajak memahami kewajiban mereka, terutama dalam hal pelaporan keuangan. Meski masyarakat Kota Palopo sudah cukup sadar akan pentingnya membayar pajak, masih banyak yang kesulitan dalam menyusun laporan keuangan dengan benar. Program ini ditujukan bagi wajib pajak yang berisiko mengalami kesalahan atau keterlambatan dalam melaporkan pajaknya. Dengan pendekatan ini, diharapkan wajib pajak bisa lebih memahami aturan pajak dan menjalankan kewajibannya dengan baik.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 184/PMK.01/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak (DJP), KPP berfungsi tidak hanya sebagai pengumpul pajak tetapi juga sebagai fasilitator edukasi perpajakan bagi wajib pajak, termasuk badan hukum. Dengan adanya PMK ini, struktur organisasi KPP diperkuat, sehingga layanan kepada wajib pajak, termasuk konsultasi dan edukasi mengenai Pajak Penghasilan (PPh) badan, menjadi lebih optimal.

Dengan adanya PMK ini, struktur organisasi KPP diperkuat, sehingga layanan kepada wajib pajak, termasuk konsultasi dan edukasi mengenai Pajak Penghasilan (PPh) badan, menjadi lebih optimal

---

<sup>68</sup> Muhammad Bagus Khatami. (2024). Wawancara Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal. KPP. Pratama Palopo.

Edukasi ini juga sejalan dengan Undang-Undang No. 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (HPP), yang bertujuan menyederhanakan aturan pajak dan memberikan manfaat bagi wajib pajak yang patuh. Dalam Undang-Undang ini, wajib pajak yang taat bisa mendapatkan insentif, sementara mereka yang sering melanggar akan diawasi lebih ketat. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (HPP) mengatur insentif bagi wajib pajak patuh, seperti dalam Pasal 7 ayat (2a) yang memberikan keringanan Pajak Penghasilan bagi usaha kecil. Sementara itu, bagi yang tidak patuh, UU ini menetapkan sanksi, seperti dalam Pasal 9 ayat (2a) terkait bunga atas keterlambatan pembayaran pajak, Pasal 13 ayat (3) tentang kenaikan pajak bagi pelanggar PPN, dan Pasal 27 ayat (5d) yang mengenakan denda 60% bagi wajib pajak yang kalah dalam banding. Dengan edukasi perpajakan, wajib pajak dapat lebih memahami aturan ini agar terhindar dari sanksi dan melaksanakan kewajibannya dengan baik. Wajib pajak bisa lebih memahami konsekuensi jika tidak memenuhi kewajiban mereka dan tahu cara menghindari denda. Dengan begitu, masyarakat bisa lebih disiplin dalam membayar pajak dan tidak mengalami kerugian akibat sanksi.

#### **b. Peningkatan Pelayanan Pajak berbasis teknologi**

Di era digitalisasi saat ini, pelayanan pajak yang efisien dan berbasis teknologi menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak,

seperti yang di jelaskan oleh Riski Nindar. M. selaku Pejabat Fungsional Penyuluh Pajak KPP Pratama Palopo bahwa :

“Kami di KPP Kota Palopo telah menerapkan berbagai inovasi berbasis digital, seperti Coretax, e-Billing, dan e-SPT, yang memungkinkan wajib pajak melaporkan serta membayar pajak secara online tanpa harus datang langsung ke kantor”<sup>69</sup>

Lebih lanjut Bapak Riski Nindar. M. menyampaikan :

”Ada banyak keuntungan yang bisa kita rasakan. Pertama, kemudahan akses bagi wajib pajak dapat mengurus pajaknya kapan saja dan di mana saja tanpa harus antri lagi di kantor pajak. Kedua, sudah ada pengurangan biaya administrasi, karena tidak ada lagi biaya transportasi atau waktu yang terbuang. Ketiga adanya transparansi akurasi data karena sistem digital mengurangi kemungkinan kesalahan yang ada”.<sup>70</sup>

Inovasi digital yang diterapkan oleh KPP Pratama Kota Palopo, seperti Coretax, *e-Billing*, dan *e-SPT*, adalah bagian dari *Electronic Government (e-Government)*, yaitu penggunaan teknologi untuk meningkatkan layanan pemerintah agar lebih cepat, mudah, dan transparan. Dengan adanya layanan digital ini, masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor pajak untuk melaporkan atau membayar pajak. Semua bisa dilakukan secara online, kapan saja dan di mana saja, hanya dengan menggunakan perangkat seperti ponsel atau laptop. Ini tentu sangat membantu karena menghemat waktu, biaya transportasi, serta mengurangi antrean di kantor pajak.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 184/PMK.01/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak (DJP), PMK ini menegaskan pentingnya

---

<sup>69</sup> Riski Nindar. M. (2024) Wawancara Pejabat Fungsional Penyuluh Pajak KPP Pratama Palopo

<sup>70</sup> Riski Nindar. M. (2024) Wawancara Pejabat Fungsional Penyuluh Pajak KPP Pratama Palopo

penggunaan teknologi dalam pelayanan pajak, seperti sistem e-Filing dan e-Billing, yang mempermudah badan usaha dalam melaporkan dan membayar pajak tepat waktu. Dengan layanan yang lebih mudah diakses dan transparan, diharapkan kepatuhan pajak badan hukum di Palopo meningkat.

Pemerintah memang telah mendorong penggunaan teknologi dalam pelayanan publik, sesuai dengan aturan dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Tujuannya adalah membuat layanan pemerintah lebih cepat, efisien, dan transparan. Selain itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga menegaskan bahwa masyarakat berhak mendapatkan layanan yang mudah dan tidak berbelit-belit.

Dengan sistem digital ini, proses perpajakan menjadi lebih praktis dan aman. Semua transaksi tercatat secara elektronik, sehingga lebih transparan dan dapat dicek kembali jika diperlukan. Selain memudahkan masyarakat, sistem ini juga membantu pemerintah dalam mengelola pajak dengan lebih efisien. Singkatnya, inovasi digital dalam perpajakan ini adalah langkah maju dalam pelayanan publik, yang membuat segala urusan pajak lebih cepat, mudah, dan nyaman bagi masyarakat.

### **c. Pelayanan Prima**

Selain menerapkan regulasi yang ketat, KPP juga berusaha meningkatkan kepatuhan pajak melalui pendekatan persuasif. Pendekatan ini dilakukan dengan cara memberikan pelayanan yang ramah, responsif, dan proaktif dalam membantu wajib pajak menyelesaikan permasalahan perpajakan mereka.

Seperti yang di jelaskan oleh Ibu Sri Hindarti selaku Kepala Seksi Pelayanan KPP Pratama Palopo bahwa :

“ Wajib pajak dapat melakukan konsultasi secara langsung dengan berkunjung ke kantor pajak pada jam layanan jika memiliki hambatan atau kendala dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kami berharap wajib pajak dapat menerima pelayanan terbaik dan dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya sebagai badan hukum yang kena pajak”<sup>71</sup>

Pelayanan perpajakan yang optimal menjadi salah satu faktor utama dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, terutama bagi badan hukum yang memiliki tanggung jawab besar dalam pelaporan dan pembayaran pajak. Dalam hal ini, KPP Pratama Palopo telah berupaya untuk menyediakan berbagai kemudahan bagi wajib pajak dalam mengakses informasi dan menyelesaikan kendala perpajakan melalui layanan konsultasi langsung di kantor pajak.

Konsultasi pajak secara langsung di kantor pajak menjadi salah satu bentuk pendekatan yang sangat penting, karena tidak semua wajib pajak memiliki pemahaman yang cukup mengenai regulasi perpajakan yang terus berkembang. Melalui layanan ini, wajib pajak dapat memperoleh bimbingan secara langsung dari petugas pajak terkait berbagai aspek perpajakan, seperti prosedur pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), cara perhitungan pajak yang benar, serta pemenuhan kewajiban lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan yang menegaskan bahwa Direktorat

---

<sup>71</sup> Sri Hindarti. (2024). Wawancara Kepala Seksi Pelayanan. KPP. Pratama Palopo.

Jenderal Pajak (DJP) wajib memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat guna meningkatkan kepatuhan pajak secara sukarela.

#### **d. Pengawasan dan Penegakan Hukum**

Meskipun KPP berupaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui edukasi dan pelayanan yang baik, tetap diperlukan mekanisme pengawasan dan penegakan hukum bagi wajib pajak yang tidak mematuhi ketentuan yang berlaku. Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Riski Nindar. M. selaku Pejabat Fungsional Penyuluh Pajak KPP Pratama Palopo bahwa :

“ Pengawasan ini dilakukan melalui pemeriksaan pajak, yaitu proses pengecekan terhadap laporan pajak yang disampaikan oleh wajib pajak untuk memastikan kesesuaiannya dengan fakta yang ada. seperti laporan keuangan Badan Hukum, transaksi bisnis, serta data yang kami peroleh dari berbagai sumber. Jika ada perbedaan antara laporan yang disampaikan dengan kondisi sebenarnya, kami akan melakukan klarifikasi lebih lanjut kepada wajib pajak yang bersangkutan. Jika ditemukan ketidaksesuaian, kami akan meminta wajib pajak untuk memberikan penjelasan dan memperbaiki laporan mereka. Namun, jika ada indikasi penghindaran pajak, kami memiliki kewenangan untuk memberikan sanksi administratif, seperti denda atau bunga atas kekurangan pembayaran pajak. Untuk pelanggaran yang lebih serius, seperti penggelapan pajak, kami dapat mengambil tindakan hukum sesuai dengan ketentuan yang berlaku”<sup>72</sup>.

Pengawasan dan penegakan hukum dalam perpajakan merupakan aspek yang sangat penting dalam memastikan kepatuhan wajib pajak terhadap ketentuan yang berlaku. KPP Pratama Palopo memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan pajak guna memastikan bahwa laporan pajak yang disampaikan oleh wajib pajak, khususnya badan hukum, telah sesuai dengan kondisi riil yang ada. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang No. 7 Tahun

---

<sup>72</sup> Riski Nindar. M. (2024) Wawancara Pejabat Fungsional Penyuluh Pajak KPP Pratama Palopo

2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (HPP) yang mengatur tentang kewajiban pelaporan pajak serta mekanisme pemeriksaan yang dapat dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Pemeriksaan pajak ini mencakup pengecekan terhadap berbagai aspek keuangan perusahaan, seperti laporan keuangan badan hukum, transaksi bisnis, serta data yang diperoleh dari sumber lain, termasuk perbankan, pihak ketiga, dan instansi lain yang memiliki keterkaitan dengan aktivitas ekonomi wajib pajak. Jika terdapat perbedaan antara laporan pajak yang disampaikan dengan kondisi sebenarnya, maka KPP Pratama Palopo akan melakukan klarifikasi lebih lanjut dengan wajib pajak terkait. Klarifikasi ini penting untuk memastikan apakah terdapat kesalahan dalam pelaporan, kelalaian, atau bahkan indikasi penghindaran pajak.

Dalam menjalankan fungsi pengawasannya, KPP Pratama Palopo juga mengacu pada Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 184/PMK.01/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak (DJP). PMK ini memperkuat sistem pengawasan, terutama bagi wajib pajak badan hukum yang berisiko melakukan pelanggaran. KPP memiliki kewenangan lebih dalam melakukan pemeriksaan dan pengawasan kepatuhan, sesuai dengan prinsip keadilan pajak. Maka KPP berhak untuk menjatuhkan sanksi administratif sesuai dengan Pasal 13 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan, yang dapat berupa denda, bunga, atau kenaikan jumlah pajak terutang.

Namun, apabila pelanggaran yang ditemukan termasuk dalam kategori pelanggaran serius, seperti penggelapan atau penghindaran pajak secara sengaja, maka KPP Pratama Palopo dapat mengambil tindakan hukum lebih lanjut, termasuk penerapan sanksi pidana berdasarkan Pasal 39 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan. Sanksi pidana ini dapat berupa hukuman penjara hingga enam tahun serta denda hingga empat kali lipat dari jumlah pajak yang tidak dibayarkan. Ketegasan dalam penegakan hukum ini bertujuan untuk memberikan efek jera bagi wajib pajak yang berniat menghindari kewajibannya serta menciptakan sistem perpajakan yang lebih adil dan transparan.

## **2. Kendala Kantor Pelayanan Pajak dalam Meningkatkan Wajib Pajak**

Pajak memiliki peran yang sangat penting dalam pembangunan suatu negara karena merupakan salah satu sumber penerimaan utama yang digunakan untuk membiayai berbagai program pemerintah, baik di sektor infrastruktur, pendidikan, kesehatan, maupun kesejahteraan sosial. Oleh karena itu, kepatuhan wajib pajak, khususnya badan hukum, dalam memenuhi kewajiban perpajakannya menjadi perhatian utama bagi pemerintah dan otoritas pajak. Namun, dalam praktiknya, tingkat kepatuhan pajak badan hukum masih menghadapi berbagai tantangan, baik yang berasal dari faktor internal wajib pajak maupun dari sisi kebijakan dan sistem administrasi perpajakan itu sendiri. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palopo sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam pengelolaan pajak di wilayah Palopo

menghadapi berbagai kendala dalam meningkatkan kepatuhan pajak badan hukum

Berbagai kendala yang dialami oleh pelaku usaha dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Kendala ini tidak hanya terkait dengan beban pajak yang dianggap tinggi, tetapi juga menyangkut kesadaran, pemahaman, serta aspek administrasi perpajakan yang masih dirasa kompleks. Jika tidak ditangani dengan baik, kondisi ini dapat semakin menurunkan tingkat kepatuhan pajak badan hukum, yang pada akhirnya berdampak pada penerimaan pajak negara dan kestabilan ekonomi daerah. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Ibu Sri Hindarti selaku Kepala Seksi Pelayanan KPP Pratama Palopo bahwa :

“Beberapa wajib pajak, merasa bahwa pajak yang harus dibayarkan cukup besar dan tidak sesuai dengan kondisi keuangan mereka. Hal ini membuat mereka menunda pembayaran pajak atau bahkan tidak melaporkan kondisi keuangan mereka secara jujur”.<sup>73</sup>

Hal ini menunjukkan bahwa beban pajak yang dirasakan terlalu besar menyebabkan beberapa wajib pajak memilih untuk menunda pembayaran pajak atau bahkan tidak melaporkan kondisi keuangan mereka secara jujur. Ini artinya ada masalah serius dalam kesadaran dan kepatuhan pajak di kalangan badan hukum. Pada dasarnya, pajak merupakan kontribusi wajib yang harus dibayarkan demi kepentingan negara dan masyarakat, namun jika besaran pajak yang dikenakan tidak sebanding dengan kondisi keuangan badan usaha,

---

<sup>73</sup> Sri Hindarti. (2024). Wawancara Kepala Seksi Pelayanan. KPP. Pratama Palopo.

maka dapat menimbulkan dampak negatif, seperti peningkatan kasus penghindaran pajak atau manipulasi laporan keuangan.

Salah satu faktor yang menyebabkan kondisi ini adalah kurangnya pemahaman para wajib pajak mengenai berbagai fasilitas perpajakan yang sebenarnya dapat dimanfaatkan. Pemerintah telah menyediakan berbagai skema keringanan, seperti penundaan pembayaran pajak, pengurangan tarif pajak tertentu, serta insentif pajak bagi usaha kecil dan menengah (UKM). Namun, kurangnya sosialisasi serta kompleksitas dalam pengajuan fasilitas tersebut sering kali membuat wajib pajak tidak mengetahui atau enggan untuk mengurusnya. Akibatnya, banyak pelaku usaha yang merasa tidak memiliki pilihan selain menunda atau menghindari pajak, yang pada akhirnya dapat menimbulkan konsekuensi hukum di kemudian hari.

Badan usaha yang memiliki wajib pajak sebagian besar belum memiliki kesadaran akan kewajiban membayar pajak seperti yang disampaikan oleh Bapak Azwar Amiruddin bahwa :

“Wajib pajak harus proaktif untuk mencari tau apa hak dan kewajiban perpajakannya, moral pajak yang baik itu harus ada di Wajib Pajak, itu tantangannya sementara wajib pajak tidak ada yang ikhlas mau membayar pajak karena tidak kontraprestasi langsung”<sup>74</sup>

Senada dengan yang disampaikan oleh Muhammad Bagus Khatami selaku Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal KPP Pratama Palopo bahwa:

“Ada beberapa faktor yang sering kami temui di lapangan. Salah satunya adalah kurangnya kesadaran wajib pajak akan manfaat pembayaran pajak.

---

<sup>74</sup> Azwar Amiruddin (2025) Wawancara Dosen Akuntansi Perpajakan dan Kuasa Hukum Pajak.

Banyak wajib pajak masih berpikir bahwa pajak hanya membebani tanpa memahami dampak positifnya bagi pembangunan dan fasilitas umum”<sup>75</sup>

Wajib pajak seharusnya aktif mencari tahu hak dan kewajiban mereka dalam membayar pajak. Tantangannya adalah banyak orang merasa enggan membayar pajak karena tidak melihat manfaatnya secara langsung. Padahal, pajak digunakan untuk membangun fasilitas umum, infrastruktur, dan layanan publik yang kita gunakan setiap hari. Oleh karena itu, kesadaran dan moral pajak yang baik sangat penting agar masyarakat mau berkontribusi secara sukarela demi kepentingan bersama

Selanjutnya hal-hal yang berkaitan dengan keterlambatan membayar pajak bagi badan usaha merupakan tanggung jawab dari KPP Pratama Palopo berdasarkan hasil wawancara:

“Wajib Pajak yang kurang mengerti perundang-undangan perpajakan. Ada wajib pajak yang mempunyai tunggakan pajak yang kemudian melunasinya, tetapi ia tidak melapor”.<sup>76</sup>

Senada dengan yang disampaikan oleh Muhammad Bagus Khatami selaku Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal KPP Pratama Palopo bahwa:

“Kurangnya pengetahuan dan keterampilan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya juga menjadi kendala. Beberapa wajib pajak tidak memahami aturan perpajakan atau kesulitan menggunakan aplikasi perpajakan, sehingga mereka enggan untuk melaporkan dan membayar pajaknya”.<sup>77</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti memperoleh informasi bahwa kendala yang dihadapi oleh pihak KPP Pratama Palopo dalam

---

<sup>75</sup> Muhammad Bagus Khatami (2025) Wawancara Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal KPP Pratama Palopo

<sup>76</sup> Sri Hindarti. (2024). Wawancara Kepala Seksi Pelayanan. KPP. Pratama Palopo.

<sup>77</sup> Muhammad Bagus Khatami (2025) Wawancara Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal KPP Pratama Palopo

meningkatkan kepatuhan wajib pajak terkadang pihak yang telah membayar pajak tidak segera melapor dan ketika terdapat Perusahaan yang pailit tidak dilakukan konfirmasi agar data perpajakannya dihapus.

Hal-hal yang merupakan penyebab banyaknya surat teguran yang tidak dilunasi, berdasarkan wawancara sebagai berikut:

“Wajib Pajak yang tidak mau melapor bila perusahaannya/usahanya bangkrut atau wajib pajak sudah tidak aktif lagi. Banyak sekali wajib pajak yang perusahaannya bangkrut dan pindah alamat tidak mau melapor kepada KPP Pratama Palopo padahal ia masih mempunyai tunggakan pajak yang masih harus dilunasi.”<sup>78</sup>

Salah satu tantangan terbesar bagi petugas pajak adalah menghadapi badan usaha yang mengalami kebangkrutan tetapi tidak mengetahui bagaimana cara menghapus kewajiban pajak mereka. Banyak badan usaha yang memilih diam daripada mengurus administrasi perpajakan karena menganggap prosesnya rumit dan membebani. Kondisi ini menambah beban kerja petugas pajak, karena mereka harus tetap memastikan bahwa badan usaha yang sudah tidak beroperasi tetap menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Jika badan usaha tidak secara resmi melaporkan kebangkrutan mereka, maka dalam sistem perpajakan mereka masih dianggap aktif dan memiliki kewajiban pajak yang terus berjalan.

Petugas KPP Pratama Palopo sering kali menghadapi kesulitan dalam memberikan pemahaman kepada wajib pajak tentang pentingnya menyelesaikan administrasi perpajakan saat usaha mereka tutup. Kurangnya sosialisasi dari pihak wajib pajak membuat petugas pajak harus menghadapi

---

<sup>78</sup> Sri Hindarti. (2024). Wawancara Kepala Seksi Pelayanan. KPP. Pratama Palopo.

lebih banyak kasus tunggakan pajak yang sebenarnya bisa dicegah jika ada kesadaran yang lebih tinggi dari wajib pajak.

Lebih lanjut Ibu Sri Hindarti selaku Kepala Seksi Pelayanan KPP Pratama Palopo menjelaskan bahwa :

“Wajib Pajak Badan menganggap jika badan usaha tidak ada kegiatan, telah tutup, maka dibiarkan saja tanpa adanya pemberitahuan ke kantor pelayanan pajak (KPP) terdaftar. Pengurus tidak melakukan pelaporan SPT karena menganggap jika tidak ada kegiatan, maka tidak ada kewajiban untuk melaporkan SPT Tahunan maupun SPT Masa”<sup>79</sup>

Hal ini menunjukkan bahwa tantangan utama yang dihadapi petugas KPP Pratama Palopo dalam meningkatkan kepatuhan pajak badan hukum adalah rendahnya pemahaman wajib pajak mengenai kewajiban administratif perusahaan yang sudah tidak beroperasi. Banyak wajib pajak badan yang beranggapan bahwa jika suatu badan usaha tidak memiliki aktivitas atau telah tutup, maka tidak perlu lagi melakukan pelaporan pajak, termasuk SPT Tahunan maupun SPT Masa. Persepsi ini menyebabkan banyak perusahaan yang tidak melaporkan statusnya secara resmi ke kantor pajak, sehingga dalam sistem perpajakan mereka tetap dianggap sebagai wajib pajak aktif dengan kewajiban yang terus berjalan.

Hal ini menjadi tantangan bagi petugas KPP Pratama Palopo, karena mereka harus mengidentifikasi perusahaan-perusahaan yang sudah tidak aktif tetapi masih memiliki kewajiban administratif yang belum diselesaikan. Ketidaktahuan atau ketidakpedulian pengurus perusahaan terhadap aturan ini menyebabkan banyak perusahaan mengalami tunggakan pajak atau dikenakan

---

<sup>79</sup> Sri Hindarti. (2024). Wawancara Kepala Seksi Pelayanan. KPP. Pratama Palopo.

sanksi administratif akibat keterlambatan atau ketidaksesuaian dalam pelaporan.

Selain itu kendala lain yang dialami petugas KPP Pratama Palopo Proses perhitungan pajak bagi wajib pajak sering kali dianggap sulit sebagaimana yang di jelaskan oleh Muhammad Bagus Khatami selaku Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal KPP Pratama Palopo bahwa:

“Wajib pajak di daerah Kota Palopo beberapa punya kesadaran pajak yang bagus, tetapi masih ada kendala seperti contohnya pembuatan laporan keuangan”<sup>80</sup>

Proses perhitungan pajak bagi badan hukum sering kali dianggap sulit karena melibatkan berbagai aspek teknis, termasuk pencatatan keuangan yang detail, pemahaman terhadap regulasi perpajakan, serta kewajiban untuk menghitung pajak berdasarkan berbagai komponen seperti Pajak Penghasilan (PPh).. Ketidaktahuan atau kurangnya pemahaman terhadap regulasi ini membuat banyak wajib pajak merasa kesulitan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dengan benar.

Selain perhitungan pajak yang kompleks, sistem pelaporan pajak juga sering dianggap sebagai prosedur yang panjang dan membingungkan. Meskipun Direktorat Jenderal Pajak telah menyediakan berbagai fasilitas seperti Coretax (sistem baru) dan *e-SPT* untuk mempermudah pelaporan, tapi masih ada badan hukum yang merasa kesulitan dalam mengoperasikan sistem tersebut.

---

<sup>80</sup> Muhammad Bagus Khatami (2025) Wawancara Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal KPP Pratama Palopo

Selain itu, tantangan yang dihadapi petugas KPP Pratama Palopo dalam meningkatkan kepatuhan pajak badan hukum adalah jaranganya wajib pajak menggunakan akun DJP Online sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Sri Hindarti selaku Kepala Seksi Pelayanan KPP Pratama Palopo :

“Beberapa wajib pajak yang hanya menggunakan akun DJP Online setahun sekali, sehingga mereka lupa password. Jika mereka lupa password, bisa menggunakan fitur “Lupa Password” di situs DJP Online. Namun, jika lupa EFIN, wajib pajak harus datang langsung ke kantor pajak untuk reset, karena ini menyangkut keamanan data mereka.”<sup>81</sup>

Hal ini menunjukkan bahwa beberapa wajib pajak badan hukum hanya menggunakan akun mereka setahun sekali, yaitu saat pelaporan SPT Tahunan. Akibatnya, mereka sering lupa password. Meskipun fitur “Lupa Password” telah tersedia di situs DJP Online untuk mempermudah pemulihan akun, permasalahan menjadi lebih rumit ketika wajib pajak lupa *Electronic Filing Identification Number* (EFIN). Karena EFIN menyangkut keamanan data pajak, reset tidak dapat dilakukan secara daring dan wajib pajak harus datang langsung ke kantor pajak. Hal ini menjadi kendala bagi mereka yang berlokasi jauh atau memiliki keterbatasan waktu, sehingga beberapa di antaranya memilih untuk menunda atau bahkan tidak melaporkan pajaknya.

Kurangnya pemahaman wajib pajak terhadap sistem DJP Online memperburuk keadaan. Banyak di antara mereka yang tidak menyadari pentingnya menjaga akses akun agar tetap aktif. Hal ini menyebabkan lonjakan kunjungan ke kantor pajak menjelang batas waktu pelaporan karena banyak wajib pajak baru menyadari kendala akun mereka pada saat-saat

---

<sup>81</sup> Sri Hindarti. (2024). Wawancara Kepala Seksi Pelayanan. KPP. Pratama Palopo.

terakhir. Selain itu, penumpukan permintaan reset EFIN di kantor pajak menghambat pelayanan bagi wajib pajak lain yang memiliki kebutuhan lebih kompleks. Akibatnya, petugas pajak harus mengalokasikan waktu dan tenaga mereka untuk menangani permasalahan administratif yang seharusnya bisa diatasi oleh wajib pajak sendiri, sehingga mengurangi efektivitas pengawasan kepatuhan pajak secara keseluruhan.

Selain itu tantangan yang dihadapi oleh petugas KPP Pratama Palopo sebagaimana yang dijelaskan oleh Muhammad Bagus Khatami selaku Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal KPP Pratama Palopo bahwa:

“Ada juga kasus wajib pajak yang lupa membayar pajaknya karena kesibukan. Ada juga yang tidak berada di tempat tinggal atau tempat usahanya, sehingga saat petugas pajak ingin menagih atau memberikan pemberitahuan, mereka sulit ditemui. Ada juga jarak tempat tinggal atau tempat usaha yang jauh dari kantor pajak membuat sebagian wajib pajak tidak mengurus administrasi perpajakan. Meskipun sekarang sudah ada layanan online, beberapa masih lebih nyaman datang langsung”.<sup>82</sup>

Hal ini menjelaskan bahwa ada beberapa alasan kenapa wajib pajak tidak membayar pajak tepat waktu. Salah satunya karena kesibukan, sehingga mereka lupa atau tidak sempat mengurus pajak. Selain itu, ada juga yang sulit ditemui karena sedang tidak berada di rumah atau tempat usahanya, sehingga petugas pajak kesulitan memberikan pemberitahuan atau menagih pajak.

Selain itu, jarak yang jauh antara rumah atau tempat usaha dengan kantor pajak juga membuat orang malas mengurus pajaknya. Walaupun sekarang sudah ada layanan online, masih banyak yang lebih nyaman datang langsung

---

<sup>82</sup> Muhammad Bagus Khatami (2025) Wawancara Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal KPP Pratama Palopo

ke kantor pajak. Hal ini menunjukkan bahwa tidak semua orang terbiasa menggunakan teknologi untuk membayar pajak

### **3. Upaya Kantor Pelayanan Pajak untuk Meningkatkan Wajib Pajak**

Berdasarkan pernyataan yang diperoleh dari KPP Pratama Palopo terhadap upaya meningkatkan wajib pajak kepada badan usaha yang meliputi wilayah kerja dari KPP Pratama Palopo dengan melakukan sosialisasi (layanan helpdesk, wa, e-mail, sosialisasi, live ig, media sosial).

Adapun strategi yang dilakukan dengan cara pendekatan pengawasan, penegakan hukum, pemeriksaan, penagihan dan memberi peringatan untuk membayar pajak yang biasanya dilakukan pada akhir tahun ataupun awal tahun.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap petugas KPP Pratama Palopo bahwa:

“Kami selaku petugas yang khusus ditugaskan dalam upaya penegakan pajak selalu berusaha secara maksimal dengan memberikan layanan media sosial lewat IG, WA, Youtube Facebook dan lain-lain sehingga masyarakat sadar akan kewajiban membayar pajak”<sup>83</sup>

---

<sup>83</sup> Riski Nindar. M. (2024) Wawancara Pejabat Fungsional Penyuluh Pajak KPP Pratama Palopo



Pendekatan yang dilakukan oleh KPP Pratama mencerminkan strategi edukatif yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai kewajiban perpajakan. Sosialisasi melalui media sosial memungkinkan wajib pajak untuk mendapatkan informasi secara terbuka dan mudah diakses yang mencerminkan transparansi dalam memberikan pelayanan publik. Dengan adanya penyebaran informasi yang luas, diharapkan wajib pajak lebih sadar akan pentingnya kepatuhan pajak dan dampak positifnya bagi pembangunan negara.

Lebih lanjut Bapak Riski Nindar. M. selaku Pejabat Fungsional Penyuluh Pajak KPP Pratama Palopo menjelaskan :

“ Edukasi tidak hanya dilakukan pada kegiatan sosialisasi lewat sosial media tetapi juga secara langsung. Selain Wajib pajak dapat melakukan konsultasi secara langsung dengan berkunjung ke kantor pajak pada jam layanan jika memiliki hambatan atau kendala dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kami menyiapkan Whatsapp Center di nomor 0471-23519 yang siap melayani wajib pajak tanpa perlu datang langsung ke kantor pajak. Kami berharap bahwa melalui kegiatan sosialisasi seperti

ini, wajib pajak dapat menerima pelayanan yang terbaik dan dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya sebagai Pengusaha Kena Pajak".<sup>84</sup> Upaya KPP Pratama dalam meningkatkan kepatuhan pajak terlihat dari kombinasi pendekatan sosialisasi langsung dan melalui media digital, seperti layanan Whatsapp Center. Dengan memberikan kesempatan kepada wajib pajak untuk berkonsultasi langsung di kantor pajak, KPP Pratama memberikan ruang bagi wajib pajak untuk mengatasi kendala yang mereka hadapi dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Ini memungkinkan terjadinya interaksi yang lebih personal, di mana wajib pajak bisa memperoleh penjelasan yang lebih rinci dan praktis mengenai peraturan pajak yang berlaku. Selain itu, dengan adanya layanan Whatsapp Center, wajib pajak yang kesulitan untuk datang langsung dapat tetap memperoleh layanan dan informasi tanpa harus meninggalkan pekerjaan atau aktivitas lainnya. Penyediaan layanan ini menggambarkan adaptasi KPP Pratama terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan wajib pajak yang beragam, memperlihatkan komitmen mereka untuk memberikan akses yang lebih mudah dan responsif.

Senada dengan yang di sampaikan oleh Bapak Azwar Amiruddin bahwa :

“DPJ menyiapkan portal DPJ untuk mencari tahu ketentuan perundang-undangan perpajakan dan biasanya rajin dilakukan sosialisasi oleh petugas pajak ke masing-masing wajib pajak, ada juga HALO PAJAK atau KRING PAJAK tempat wajib pajak bisa bertanya”<sup>85</sup>

---

<sup>84</sup> Riski Nindar. M. (2024) Wawancara Pejabat Fungsional Penyuluh Pajak KPP Pratama Palopo

<sup>85</sup> Azwar Amiruddin (2025) Wawancara Dosen Akuntansi Perpajakan dan Kuasa Hukum Pajak.



Hal ini sejalan dengan teori H.C Kelman, yang pertama kepatuhan karena Identifikasi (*Identification*). Dengan memanfaatkan media sosial dan sosialisasi publik, KPP Pratama berusaha menciptakan lingkungan di mana kepatuhan pajak menjadi norma sosial yang diikuti oleh masyarakat dan pelaku usaha. Wajib pajak dapat termotivasi untuk patuh karena melihat institusi lain atau individu berpengaruh yang juga taat pajak. Yang kedua Kepatuhan karena Internalisasi (*Internalization*) yaitu pendekatan edukatif yang dilakukan KPP Pratama bertujuan agar wajib pajak memahami bahwa membayar pajak bukan hanya kewajiban hukum, tetapi juga kontribusi terhadap kesejahteraan negara. Jika strategi ini berhasil, wajib pajak akan patuh bukan karena takut sanksi, tetapi karena mereka benar-benar meyakini pentingnya pajak bagi kepentingan bersama.

Selanjutnya Bapak Riski Nindar. M. selaku Pejabat Fungsional Penyuluh Pajak KPP Pratama Palopo mengungkapkan bahwa :

" Kami juga menyediakan layanan perpajakan di tempat bagi wajib pajak yang membutuhkannya. Selain itu, kami mengunjungi wajib pajak DSPT dengan harapan agar mereka dapat melaksanakan kewajiban perpajakan secara mandiri dan meningkatkan kepatuhan perpajakan”<sup>86</sup>

KPP Pratama memberikan layanan perpajakan langsung ke tempat DSPT (daftar sasaran penyuluhan terpilih). Layanan ini bertujuan untuk memudahkan wajib pajak yang mungkin kesulitan datang ke kantor pajak atau membutuhkan bantuan langsung. DSPT adalah daftar sasaran kegiatan penyuluhan di mana wajib pajak yang terdapat di daftar ini akan menjadi prioritas kegiatan edukasi perpajakan cara penggunaan aplikasi dan perhitungan perpajakan. Tujuan dari adanya daftar tersebut adalah untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan serta mengubah perilaku wajib pajak. Untuk mendukung pelayanan yang ada Dengan adanya layanan ini, KPP Pratama berharap dapat lebih menjangkau masyarakat yang membutuhkan informasi atau bantuan dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Selain itu, KPP Pratama juga mengunjungi wajib pajak DSPT untuk memastikan mereka bisa melaksanakan kewajiban pajaknya dengan lebih mandiri. Melalui pendekatan ini, diharapkan wajib pajak semakin memahami pentingnya kewajiban perpajakan dan dapat melaksanakannya dengan lebih baik. Langkah ini diambil untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan

---

<sup>86</sup> Riski Nindar. M. (2024) Wawancara Pejabat Fungsional Penyuluh Pajak KPP Pratama Palopo

perpajakan, sehingga dapat mendukung tercapainya tujuan perpajakan yang optimal.

Hal serupa disampaikan oleh Ibu Sri Hindarti selaku Kepala Seksi Pelayanan KPP Pratama Palopo bahwa ::

“ Kami juga membuka layanan pajak pada MPP Kota Palopo dengan tujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam mendapatkan pelayanan satu pintu mendapatkan pelayanan perpajakan, kependudukan, dan perizinan usaha dalam satu tempat. Kami berharap keberadaan loket pajak di MPP Kota Palopo ini dapat memberikan layanan secara maksimal kepada masyarakat setempat sekaligus meningkatkan kesadaran bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya”<sup>87</sup>

Keberadaan layanan pajak di MPP Kota Palopo menunjukkan langkah konkret pemerintah dalam memperbaiki citra *Good Cooperate Government* melalui penyederhanaan dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan mengintegrasikan pelayanan pajak, kependudukan, dan perizinan usaha dalam satu tempat, pemerintah tidak hanya memudahkan akses bagi wajib pajak, tetapi juga memberikan kemudahan administratif yang efisien bagi masyarakat. Langkah ini mencerminkan transparansi dan akuntabilitas, dua prinsip dasar dari *Good Cooperate Government*, yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, mudah diakses, dan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Melalui sistem pelayanan satu pintu, masyarakat dapat merasakan kemudahan dan kenyamanan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan rasa kepercayaan mereka terhadap pemerintah.

Selain itu, dengan adanya layanan pajak yang lebih mudah diakses, pemerintah berharap dapat meningkatkan kesadaran masyarakat dalam

---

<sup>87</sup> Sri Hindarti. (2024). Wawancara Kepala Seksi Pelayanan. KPP. Pratama Palopo.

memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah tidak hanya berfokus pada penegakan hukum pajak, tetapi juga berusaha menciptakan hubungan yang lebih baik dan saling percaya dengan masyarakat. Jika masyarakat merasakan manfaat dari pelayanan yang efisien dan responsif, mereka lebih cenderung untuk mematuhi kewajiban perpajakan mereka dengan sukarela, yang pada akhirnya akan memperkuat fondasi *Good Governance*. Melalui langkah-langkah ini, diharapkan tercipta pola hubungan yang saling menguntungkan antara pemerintah dan masyarakat, yang didasari oleh rasa kepercayaan dan tanggung jawab bersama dalam membangun negara.

Selanjutnya *Account Representative* KPP Pratama Palopo menjelaskan bahwa :

“ Kesulitan itu kan ada kesulitan dalam perhitungan pajak sama kesulitan dalam membuat kode e-Billing. Untuk perhitungan pajak biasanya wajib pajak konsultasi sama *Account Representativenya* dengan menyampaikan semua data omzet maupun biaya-biayanya nanti baru di banru AR menghitung. Kalau pembuatan kode e-Billing wajib pajak bisa datang ke kantor atau menghubungi Whatsapp Center. Kalau pembayarannya wajib pajak melakukannya sendiri bisa di kantor POS. <sup>88</sup>

Masih banyak wajib pajak yang mengalami kesulitan, terutama dalam menghitung pajak dan membuat kode e-Billing. Kesulitan ini umumnya terjadi karena wajib pajak belum sepenuhnya memahami proses perhitungan pajak yang harus disesuaikan dengan data omzet dan biaya usaha mereka. Untungnya, pihak kantor pajak menyediakan bantuan melalui *Account Representative (AR)* yang siap membantu menghitung kewajiban pajak sesuai

---

<sup>88</sup> Ian Yanu Andrean (2025) Wawancara *Account Representative* KPP Pratama Palopo

data yang diberikan. Selain itu, bagi yang belum bisa membuat kode e-Billing sendiri, wajib pajak bisa datang langsung ke kantor pajak atau menghubungi layanan Whatsapp Center. Setelah mendapatkan kode e-Billing, proses pembayaran bisa dilakukan secara mandiri, misalnya melalui kantor pos atau saluran pembayaran lain yang tersedia. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada kendala, pemerintah sudah menyediakan berbagai kemudahan layanan agar masyarakat tetap bisa menjalankan kewajiban perpajakannya dengan lebih mudah.

Lebih lanjut Bapak Riski Nindar. M. selaku Pejabat Fungsional Penyuluh Pajak KPP Pratama Palopo mengungkapkan bahwa :

“Selain itu kami juga melakukan pengawasan terhadap wajib pajak dilakukan sesuai dengan surat edaran yang berlaku. Kami mengunjungi badan hukum wajib pajak dan melakukan pemeriksaan untuk memastikan bahwa kewajiban perpajakan mereka dipenuhi dengan baik”<sup>89</sup>

Pernyataan tersebut menunjukkan upaya yang dilakukan oleh pihak berwenang dalam memastikan kepatuhan wajib pajak melalui pengawasan yang ketat. Pengawasan dilakukan sesuai dengan surat edaran yang berlaku, yang memberikan dasar hukum bagi setiap langkah yang diambil. Salah satu langkah konkret dalam pengawasan ini adalah melakukan kunjungan langsung ke badan hukum wajib pajak untuk melakukan pemeriksaan. Tujuan dari pemeriksaan ini adalah untuk memastikan bahwa kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi oleh wajib pajak telah dilaksanakan dengan benar..

---

<sup>89</sup> Riski Nindar. M. (2024) Wawancara Pejabat Fungsional Penyuluh Pajak KPP Pratama Palopo

Selanjutnya Bapak Riski Nindar. M. selaku Pejabat Fungsional Penyuluh Pajak KPP Pratama Palopo mengungkapkan bahwa :

“Dalam penegakan hukum perpajakan, kami menekankan pentingnya penerapan sanksi yang tegas dan adil terhadap wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Dengan adanya sanksi, diharapkan wajib pajak akan lebih berhati-hati dalam melaporkan pajaknya dan tidak mencoba menghindari kewajibannya. Namun, pendekatan kami tetap mengedepankan edukasi dan pembinaan terlebih dahulu sebelum sampai pada tahap penegakan hukum. Kami ingin membangun kesadaran bahwa membayar pajak bukan hanya kewajiban, tetapi juga kontribusi bagi pembangunan negara. Namun, jika ada yang mencoba menghindari pajak secara sengaja, tentu kami akan mengambil langkah tegas sesuai regulasi”<sup>90</sup>

Pernyataan ini menggambarkan pendekatan yang seimbang dalam penegakan hukum perpajakan. Di satu sisi, penerapan sanksi yang tegas terhadap wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban mereka bertujuan untuk memberikan efek jera, yaitu agar wajib pajak lain melihat bahwa penghindaran pajak akan mendapat konsekuensi yang jelas.

Proses penegakan pajak dimulai dengan pengampunan pajak (tax amnesty) jika pemerintah sedang membuka program ini. Wajib pajak yang memiliki tunggakan atau belum melaporkan pajaknya dapat mengajukan permohonan untuk mendapatkan keringanan atau penghapusan sanksi administrasi. Namun, jika tidak memanfaatkan tax amnesty dan tetap tidak memenuhi kewajibannya, KPP Pratama Palopo akan mengeluarkan Surat Teguran sebagai peringatan awal agar segera melunasi pajaknya. Jika dalam batas waktu yang ditentukan wajib pajak masih tidak membayar, Juru Sita Pajak Negara (JSPN) akan menerbitkan Surat Paksa, yang menandakan tindakan

---

<sup>90</sup> Riski Nindar. M. (2024) Wawancara Pejabat Fungsional Penyuluh Pajak KPP Pratama Palopo

hukum lebih tegas dan bisa berujung pada penyitaan aset jika tetap tidak ada pembayaran. Jika ada indikasi pelanggaran pajak serius, Tim Pemeriksa Pajak akan melakukan pemeriksaan bukti untuk mengumpulkan data yang mendukung dugaan pelanggaran tersebut. Jika hasil pemeriksaan menunjukkan adanya unsur tindak pidana perpajakan, maka kasus diserahkan ke Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) Pajak untuk dilakukan penyidikan lebih lanjut, termasuk pemanggilan saksi dan penyitaan dokumen. Jika penyidikan membuktikan adanya tindak pidana pajak, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) akan mengajukan perkara ke Pengadilan Pajak atau pengadilan umum, di mana wajib pajak dapat dikenakan sanksi berupa denda besar, pidana kurungan, atau penyitaan aset sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Seperti yang terjadi pada badan hukum KF usaha PT DV yang diberikan sanksi oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) ditangani langsung oleh pihak KPP Pratama Palopo yang melakukan tindak pidana perpajakan yaitu sengaja tidak menyampaikan SPT Masa PPN dan sengaja menyampaikan SPT Masa yang isinya tidak benar atau tidak lengkap sehingga menimbulkan kerugian pada penerimaan negara sekitar Rp 261,47 Juta. Atas perbuatannya KF terancam pidana penjara paling singkat 2 tahun dan paling lama 6 tahun. Selain itu KF juga terancam dikenakan denda paling sedikit 2 kali jumlah pajak dan paling banyak 6 kali jumlah pajak dalam faktur pajak, bukti pemungutan pajak, bukti pemotongan pajak dan bukti setoran pajak. Penindakan terhadap kasus KF badan hukum PT DV merupakan wujud sinergi antar instansi pemerintah

serta pelaksanaan penegakan hukum perpajakan yang bisa memberikan efek jera (*deterrent effect*) bagi tersangka dan wajib pajak lainnya.

Hal ini penting untuk mendorong wajib pajak agar lebih berhati-hati dalam melaporkan pajaknya dan menghindari pelanggaran. Namun, penegakan hukum tidak hanya fokus pada pemberian sanksi, tetapi juga pada upaya edukasi dan pembinaan terlebih dahulu. Pihak berwenang ingin membangun pemahaman bahwa membayar pajak bukan hanya kewajiban, tetapi juga kontribusi untuk kemajuan negara.

Dengan pendekatan ini, diharapkan wajib pajak tidak hanya mematuhi peraturan karena takut akan sanksi, tetapi juga karena mereka paham pentingnya peran mereka dalam pembangunan negara. Pendekatan ini sesuai dengan Teori HC Kelman tentang Kepatuhan Hukum, yang menjelaskan bahwa kepatuhan terhadap hukum terjadi dalam tiga tahap: *compliance*, *identification*, dan *internalization*. Pada tahap *compliance*, wajib pajak mematuhi aturan karena takut akan hukuman jika melanggar. Namun, seiring dengan pembinaan yang dilakukan, mereka bisa mencapai tahap identifikasi, di mana mereka mulai menyadari bahwa membayar pajak adalah bagian dari kontribusi mereka untuk pembangunan negara. Terakhir, pada tahap internalisasi, wajib pajak patuh tidak hanya karena takut dihukum atau karena mereka merasa terhubung dengan tujuan yang lebih besar, tetapi karena mereka yakin bahwa membayar pajak adalah hal yang benar untuk dilakukan demi kebaikan bersama. Dengan demikian, dengan menggabungkan sanksi

tegas dan edukasi, diharapkan masyarakat bisa lebih memahami dan sadar akan pentingnya kewajiban perpajakan mereka.

Berikut merupakan daftar bentuk badan hukum yang terdaftar sebagai wajib pajak di KPP Pratama Palopo.

Tabel 4.1 Daftar Jumlah Badan Hukum

Bentuk Badan Hukum	Normal			Non Efektif			Total
	Bayar	Tidak	Total	Bayar	Tidak	Total	
BUMN/BUMD	15	18	33	4	122	126	159
BUT	5	4	9	2	15	17	26
CV	575	1,695	2,270	31	2,860	2,891	5,161
Dana Pensiun	-	-	-	-	1	1	1
FIRMA	2	3	5	-	2	2	7
Kontrak Investasi Kolektif	1	-	1	-	-	-	1
Kongsi	-	-	-	-	2	2	2
Koperasi	45	53	98	7	261	268	366
Lembaga & Badan Lain	69	346	415	37	1,370	1,407	1,822
Organisasi Lainnya	41	1,717	1,758	11	1,031	1,042	2,800
Organisasi Masyarakat	6	76	82	18	471	489	571
Organisasi Sosial dan Politik	-	9	9	-	23	23	32
Penyelenggara Kegiatan	-	-	-	-	1	1	1
Persekutuan dan Perkumpulan	36	746	782	29	1,736	1,765	2,547
Perseroan Lainnya	5	40	45	1	28	29	74
PT Perorangan	4	259	263	-	-	-	263
PT	721	1,073	1,794	24	846	870	2,664

UNKNOWN	46	73	119	6	369	375	494
Yayasan	98	399	497	58	731	789	1,286
<b>Total</b>	<b>1,669</b>	<b>6,511</b>	<b>8,180</b>	<b>228</b>	<b>9,869</b>	<b>10,097</b>	<b>18,277</b>

Sumber: KPP Pratama Palopo, 2024.

Berdasarkan data dalam tabel 4.1, terdapat 19 bentuk badan hukum yang terdaftar sebagai wajib pajak. Namun, angka menunjukkan bahwa jumlah badan hukum yang tidak membayar pajak lebih tinggi dibandingkan dengan yang membayar pajak. Secara spesifik, pada kategori normal, hanya 1.669 badan hukum yang membayar pajak, sementara 6.551 lainnya tidak. Hal serupa juga terjadi pada kategori non-efektif, di mana yang membayar pajak hanya 9.869, sedangkan yang tidak membayar mencapai 10.097. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah badan hukum yang tidak atau belum membayar pajak lebih banyak dibandingkan dengan yang sudah membayar pajak. Fakta ini menunjukkan rendahnya tingkat kepatuhan pajak di kalangan badan hukum yang beroperasi di Palopo, baik koperasi, perusahaan, organisasi, maupun entitas lainnya

Sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku yaitu Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP), badan hukum yang terlambat atau tidak membayar pajak akan dikenakan sanksi administrasi. KPP Pratama Palopo melalui *Account Representative* akan melakukan pengawasan dan mengirimkan Surat Teguran atau Surat Tagihan Pajak (STP) sebagai sanksi administrasi. Sanksi administrasi tersebut dapat berupa denda, bunga, atau kenaikan pajak.

Sebagaimana yang dijelaskan oleh *Account Representative* KPP Pratama Palopo

“ Kalau terlambat membayar pajak itu kan ada 2 jenisnya bayar pajak yang bulanan sama tahunan. masing-masing itu ada dendanya berdasarkan keputusan menteri keuangan. Untuk bulan, ketika tanggal jatuh tempo untuk persentasenya berubah-ubah setiap bulan tapi berdasarkan KMK darisitu nanti persentase dibulan itu dikali beberapa lama dari tanggal jatuh tempo sampai dengan tanggal bayar. Misalnya pembayaran SPT Tahunan, kalau wajib pajak itu kan akhir maret lapor dan bayarnya itu di bulan dsemer disitu ada selisihnyakan dari Maret sampai Desember tahunah 9 bulan yang dilihat KMKnya yang dibulan tanggal jatuh temponya tinggal dikali 9 itu hitungannya kalau terlambat bayar pajak.<sup>91</sup>

Keterlambatan pembayaran pajak baik bulanan maupun tahunan akan dikenakan denda sesuai dengan ketentuan dari Keputusan Menteri Keuangan (KMK). Besaran denda dihitung berdasarkan persentase yang ditetapkan KMK pada bulan jatuh tempo, lalu dikalikan dengan jumlah bulan keterlambatan. Dengan kata lain, semakin lama seseorang menunda pembayaran pajak, semakin besar denda yang harus dibayarkan.

Lebih lanjut *Account Representative* KPP Pratama Palopo menjelaskan

“Langkah penagihan jika wajib pajak terus menunggak. Penagihan itu ada namanya penagihan aktif itu dimulai dari diterbitkannya surat teguran setelah dendanya ini tidak dibayar dalam jangka waktu 1 bulan. Nanti diterbitkan surat teguran ketika surat teguran tidak dipublish sama penanggung pajak/penunggak pajak nanti selanjutnya akan diterbitkan surat paksa. Surat paksa itu nanti disampaikan oleh jurusita. Surat paksa itu nanti akan disampaikan oleh jurusita pajak negara langsung dibacakan kepada penunggak pajaknya kalau tidak ketemu sama penunggak pajaknya berartibiasanya akan di sampaikan ke kantor desa atau dititipkan ke kantor Desa atau dapat disampaikan di media massa. Setelah surat paksa tapi juga tidak digubris makanya ada namanya pemblokiran rekening terus ada juga namanya penyanderaan. Penyanderaan itu nanti berarti penunggak pajaknya akan dijemput untuk dipenjara sementara di Lapas sampai dengan dilunasi

---

<sup>91</sup> Ian Yanu Andrean (2025) Wawancara *Account Representative* KPP Pratama Palopo

utangnya itu nanti bisa keluar lagi. Biaya-biayanya selama dia disandra tetap jadi penunggak pajaknya sendiri jadi kerugiannya double.<sup>92</sup>

Rangkaian tindakan penagihan pajak yang dilakukan setelah pengiriman surat teguran, yaitu penyampaian surat paksa, dan pemblokiran rekening. Namun wajib pajak yang tidak menunjukkan itikad baik untuk melunasi utang pajaknya setelah dilakukan pemblokiran dapat dilakukan pemindahbukuan saldo rekening ke kas negara untuk melunasi utang pajaknya. Jika masih tidak cukup, maka akan dilakukan penyitaan aset yang lainnya. Pemblokiran rekening terjadi setelah Surat Paksa diterbitkan dan merupakan bagian dari tindakan penyitaan aset dalam proses penagihan pajak. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Bapak Azwar Amiruddin bahwa :

“Pemblokiran rekening dilakukan apabila terdapat hutang pajak berupa daftar tagihan pajak yg tidak dibayarkan oleh wajib pajak baik dari penagihan pasif maupun penagihan aktif setelah tahapan surat teguran, surat paksa, dll.”<sup>93</sup>

Berikut merupakan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada salah satu pihak badan hukum yaitu pihak koperasi sebagaimana yang dikatakan bahwa:

“Kami selaku pihak koperasi selalu melakukan pembayaran pajak, namun dalam kondisi tertentu terkadang lupa melaporkan pembayaran tersebut ke kantor pajak jadi biasa kena sanksi ”.<sup>94</sup>

. Dari wawancara dengan salah satu pihak koperasi, diketahui bahwa meskipun koperasi berusaha untuk membayar pajak secara rutin, ada kalanya mereka terlambat membayar tanpa melakukan konfirmasi kepada Kantor

---

<sup>92</sup> Ian Yanu Andrian (2025) Wawancara *Account Representative* KPP Pratama Palopo

<sup>93</sup> Azwar Amiruddin (2025) Wawancara Dosen Akuntansi Perpajakan dan Kuasa Hukum Pajak.

<sup>94</sup> Nurasia (2024). Wawancara Kasir Koperasi M.

Pelayanan Pajak (KPP) Pratama. Hal ini menunjukkan bahwa ada badan hukum yang sebenarnya ingin patuh, tetapi kurang disiplin dalam pelaksanaannya. Jika situasi seperti ini terus berlanjut tanpa tindakan tegas dari otoritas pajak, maka akan menciptakan kesan bahwa keterlambatan dan ketidakpatuhan pajak adalah hal yang biasa dan tidak memiliki konsekuensi serius. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Azwar Amiruddin bahwa :

“Sarana pelaporan itu bisa lewat *e-filing*, sebelum adanya sistem yaitu *coretax* (sistem baru) ini yang digunakan saat ini. Kemudian kalau pembayarannya bisa dilakukan dengan membayar lewat e-biling yang diterbitkan sendiri oleh wajib pajak. Walaupun sudah disetorkan pajaknya apabila ada kewajiban pelaporan tetap dapat dikenakan sanksi tidak atau terlambat lapor SPT Masa atau SPT Tahunan”<sup>95</sup>

Hal ini mengindikasikan bahwa badan hukum koperasi tetap dapat dikenakan sanksi administratif meskipun telah menyetor pajaknya, tetapi lupa melaporkannya ke kantor pajak. Salah satu sanksi yang dapat dikenakan adalah denda keterlambatan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT). Sebagaimana yang dijelaskan oleh *Account Representative* KPP Pratama Palopo bahwa :

“Jika wajib pajak sudah membayar pajaknya, tapi lupa atau terlambat melaporkan SPT, maka tetap akan dikenakan sanksi administrasi berupa denda keterlambatan. Misalnya, kalau yang terlambat dilaporkan adalah SPT Tahunan PPh Badan, dendanya sebesar Rp1.000.000. Kalau yang terlambat adalah SPT Masa PPN, dendanya Rp500.000 per keterlambatan

Selanjutnya wawancara yang telah dilakukan kepada salah satu masyarakat Kota Palopo Bapak Pak Muriadi sebagaimana yang dikatakan bahwa:

---

<sup>95</sup> Ian Yanu Andrian (2025) Wawancara *Account Representative* KPP Pratama Palopo

“Dulu saya punya usaha kos-kosan di Jl. Ahmad Razak, Palopo. Awalnya cukup berjalan lancar, tapi sejak tahun 2023 mengalami penurunan, 2024 usaha saya mulai bangkrut. Banyak penyewa yang pergi, mungkin karena terdampak ekonomi atau kembali ke kampung halaman. Sejak saat itu, kos-kosan saya kosong dan tidak ada pemasukan lagi dari sana. Karena sejak bangkrut, saya sudah tidak punya pemasukan dari usaha kos. Saya juga berusaha memanfaatkan bangunan itu dengan menjadikannya tempat budidaya walet, tapi hasilnya belum memadai. Penghasilannya kecil dan tidak menentu, jadi untuk bayar pajak pun sulit. saya tidak pernah melapor. Saya pikir kalau usaha sudah tidak jalan, ya otomatis tidak perlu bayar pajak lagi.”<sup>96</sup>

Pemilik kos-kosan yang mengalami penurunan usaha sejak 2023 dan akhirnya bangkrut pada 2024 berisiko terkena sanksi administratif karena tidak pernah melaporkan kondisinya ke kantor pajak. Sebagai wajib pajak yang masih terdaftar, ia bisa dikenakan denda keterlambatan pelaporan SPT Tahunan, yaitu Rp100.000 untuk wajib pajak orang pribadi dan Rp1.000.000 untuk wajib pajak badan, sesuai dengan Pasal 7 ayat (1) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP). Selain itu, jika ada pajak yang seharusnya dibayarkan tetapi terlambat, maka akan dikenakan denda sebesar 2% per bulan dari jumlah pajak terutang, seperti yang diatur dalam Pasal 9 ayat (2a) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP). Jika setelah pemeriksaan ditemukan pajak yang kurang bayar, maka dikenakan bunga sanksi administratif sebesar suku bunga acuan ditambah 5% per tahun (Pasal 13 ayat (2) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP). Lebih lanjut, jika pemilik usaha tidak melaporkan bahwa bisnisnya sudah tidak berjalan, ia tetap dianggap sebagai

---

<sup>96</sup> Muriadi (2024). Wawancara Masyarakat Kota Palopo.

wajib pajak aktif dan berisiko terkena pemeriksaan serta sanksi tambahan berupa denda 100% dari pajak kurang bayar (Pasal 13 ayat (1) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP).

Cara menghindari sanksi lebih lanjut, pemilik kos-kosan sebaiknya segera melaporkan perubahan usaha ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palopo agar status pajaknya bisa disesuaikan atau dinonaktifkan sementara. Jika sudah terkena denda, ia dapat mengajukan permohonan penghapusan sanksi administratif dengan alasan usaha bangkrut dan tidak memiliki penghasilan (Pasal 36 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan). Jika masih memiliki kewajiban pajak yang harus dibayar, ia juga bisa mengajukan permohonan keringanan atau cicilan pajak sesuai dengan kondisi keuangan.

Meningkatkan kepatuhan pajak badan hukum di Palopo, perlu adanya tindakan yang lebih tegas dan strategi yang lebih efektif dari KPP Pratama Palopo. KPP perlu melakukan pemeriksaan rutin terhadap badan hukum yang tidak melaporkan atau membayar pajak. Melalui penyuluhan yang efektif, masyarakat dapat memahami hak dan kewajiban mereka, yang pada gilirannya mendorong perilaku yang sesuai dengan norma hukum dan berkontribusi pada kesejahteraan sosial.<sup>97</sup> Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak menekankan bahwa edukasi dan sosialisasi mengenai peraturan perpajakan sangat penting. Bagi badan hukum, pemahaman yang

---

<sup>97</sup> Putri, Ria Angraini, Awal Saputra, Fadhil Mulya Ramadhan, Nirwana Halide, dan Syamsuddin, "Penyuluhan Hukum: Mewujudkan Masyarakat Yang Sejahtera Melalui Penguatan Moral dan Kepatuhan Terhadap Hukum." *ADM: Jurnal Abdi Dosen dan Mahasiswa* 2.3 (2024).

mendalam tentang kewajiban perpajakan akan meningkatkan ketaatan hukum dan mengurangi potensi pelanggaran akibat ketidaktahuan<sup>98</sup>

Berbagai upaya telah dilakukan oleh KPP Pratama, efektivitasnya tetap bergantung pada tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak badan hukum itu sendiri. Kepatuhan terhadap regulasi merupakan elemen kunci dalam menjaga integritas dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi keuangan.<sup>99</sup> Jika masih ada badan hukum yang belum patuh, kemungkinan besar penyebab utamanya bukan hanya kurangnya sosialisasi dari otoritas pajak, tetapi juga faktor internal dari wajib pajak, seperti kurangnya pemahaman mengenai regulasi perpajakan, keterbatasan sumber daya dalam memenuhi kewajiban pajak, atau bahkan adanya kesengajaan untuk menghindari pajak. Dalam hal ini, peningkatan kepatuhan tidak hanya bisa dicapai melalui edukasi dan pengawasan, tetapi juga dengan membangun budaya kepatuhan pajak yang lebih kuat dalam dunia usaha. Pemerintah dapat mempertimbangkan insentif tertentu bagi wajib pajak yang patuh, sekaligus memperkuat sanksi bagi mereka yang tidak memenuhi kewajibannya. Dengan demikian, efektivitas upaya KPP Pratama dapat semakin meningkat, dan kepatuhan pajak badan hukum dapat terus diperbaiki untuk mendukung penerimaan negara yang optimal.

Berdasarkan teori kepatuhan yang dikemukakan oleh Herbert C. Kelman, kepatuhan dapat dibagi menjadi tiga jenis yaitu *compliance*

---

<sup>98</sup> Rati Talip, *Pengaruh Tarif Pajak, Mekanisme Pembayaran Pajak, Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Palopo*. Diss. Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2022.

<sup>99</sup> Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*. Deepublish, 2018.

(kepatuhan karena takut sanksi), *identification* (kepatuhan karena ingin diterima), dan *internalization* (kepatuhan karena sudah menjadi nilai pribadi). Jika melihat upaya yang dilakukan oleh KPP Pratama Palopo, sebagian besar pendekatan yang mereka gunakan bersifat *compliance* (kepatuhan karena takut sanksi).

Hal ini terlihat dari adanya penerapan sanksi tegas bagi wajib pajak yang melanggar aturan, seperti ancaman pidana dan denda bagi badan hukum yang tidak melaporkan pajak dengan benar. Pendekatan ini bertujuan untuk memberikan efek jera, sehingga wajib pajak lain tidak berani menghindari pajak karena takut dengan konsekuensi hukum. Selain itu, pengawasan dan pemeriksaan rutin terhadap badan hukum yang tidak patuh juga merupakan bentuk *compliance*, karena wajib pajak mengikuti aturan bukan karena kesadaran pribadi, tetapi karena adanya pengawasan yang ketat dan risiko dikenai sanksi. Pengawasan yang ketat dan penegakan hukum yang konsisten dapat mendorong peningkatan ketaatan wajib pajak<sup>100</sup>

KPP Pratama Palopo juga berusaha mendorong kepatuhan yang lebih tinggi dengan edukasi dan pembinaan, seperti layanan konsultasi, sosialisasi melalui media sosial, serta layanan perpajakan di tempat. Upaya ini lebih mengarah ke *internalization*, yaitu membuat wajib pajak benar-benar memahami pentingnya pajak bagi pembangunan negara, sehingga mereka membayar pajak bukan hanya karena takut sanksi, tetapi karena merasa itu adalah kewajiban moral dan sosial. Jadi, meskipun sebagian besar pendekatan

---

<sup>100</sup> Muammar Arafat Yusmad, et al. "Revitalization Supervision Islamic Banking in Enhancement Compliance in Indonesia and Malaysia." *Samarah: Jurnal Hukum Keluarga dan Hukum Islam* 8.1 (2024).

yang dilakukan KPP Pratama Palopo bersifat *compliance*, mereka juga berusaha mendorong kepatuhan yang lebih tinggi melalui edukasi dan pembinaan agar wajib pajak benar-benar memahami manfaat pajak dan membayarnya dengan kesadaran sendiri. Penyediaan informasi yang jelas dan edukasi yang memadai tentang peraturan perpajakan dapat meningkatkan pemahaman dan kesadaran hukum wajib pajak badan.<sup>101</sup>

---

<sup>101</sup> St Arofah, *Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Di KPP Pratama Palopo*. Diss. Institut agama islam Negeri (IAIN Palopo), 2022.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Peran Kantor Pelayanan Pajak dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak penghasilan Badan Hukum di Kota Palopo melalui edukasi, digitalisasi layanan, pelayanan prima, serta pengawasan dan penegakan hukum. Edukasi perpajakan yang dilakukan secara langsung (*one-on-one*) bertujuan untuk mengubah perilaku wajib pajak agar lebih patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Inovasi digital, seperti *Coretax*, *e-Billing*, dan *e-SPT*, mendukung kemudahan akses, transparansi, dan efisiensi dalam proses perpajakan. Selain itu, pelayanan prima yang diberikan melalui konsultasi langsung di kantor pajak membantu wajib pajak memahami regulasi yang terus berkembang. Di sisi lain, pengawasan dan penegakan hukum tetap diterapkan untuk memastikan kepatuhan wajib pajak, termasuk melalui pemeriksaan pajak dan pemberian sanksi bagi pelanggar sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam Undang-Undang No. 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (HPP)
2. Kendala yang dihadapi Kantor Pelayanan Pajak dalam meningkatkan kepatuhan pajak badan hukum di Kota Palopo mulai dari beban pajak yang dianggap terlalu tinggi, kurangnya pemahaman wajib pajak terhadap regulasi perpajakan, hingga kompleksitas administrasi dalam pelaporan

pajak. Banyak badan usaha yang menunda pembayaran atau tidak melaporkan pajak secara jujur karena merasa kesulitan dalam proses perhitungan dan pelaporannya. Selain itu, perusahaan yang sudah tidak aktif atau bangkrut sering kali tidak melaporkan statusnya, sehingga dalam sistem perpajakan mereka masih tercatat sebagai wajib pajak aktif dengan kewajiban yang terus berjalan. Kendala lain yang dihadapi adalah minimnya pemanfaatan sistem DJP Online, di mana banyak wajib pajak lupa akses akun atau EFIN, yang mengakibatkan keterlambatan pelaporan dan meningkatnya beban kerja petugas pajak dalam menangani masalah administratif yang seharusnya bisa diatasi oleh wajib pajak sendiri.

3. Upaya yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Kota Palopo untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak badan hukum dilakukan melalui pendekatan edukatif dengan pemanfaatan media sosial, layanan konsultasi langsung, serta edukasi tatap muka guna meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap kewajiban perpajakan. Selain itu, pengawasan dan penegakan hukum tetap menjadi bagian penting dalam memastikan kepatuhan, dengan penerapan sanksi yang tegas namun tetap mengedepankan edukasi sebagai langkah awal. Meskipun KPP Pratama Palopo telah menunjukkan upaya serius dalam meningkatkan kepatuhan pajak masih banyak badan hukum yang belum patuh. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun penerapan teori HC Kelman, khususnya pada tahap identifikasi dan internalisasi, sudah cukup relevan hasilnya masih bergantung pada kesadaran wajib pajak, terutama badan hukum. Pada

tahap identifikasi, wajib pajak merasa terhubung dengan kewajiban pajak, namun pada tahap internalisasi, di mana mereka memahami dan meyakini bahwa membayar pajak adalah bagian dari tanggung jawab sosial, masih perlu usaha lebih lanjut. Banyak badan hukum yang hanya mengikuti kewajiban pajak karena takut sanksi (*compliance*) atau terikat pada pengawasan, bukan karena kesadaran internal tentang pentingnya kontribusi mereka. Oleh karena itu, meskipun upaya KPP Pratama sudah menunjukkan keseriusan, kesuksesan penuh akan sangat bergantung pada peningkatan kesadaran dan perubahan pola pikir wajib pajak badan hukum itu sendiri.

## **B. Saran**

Setelah beberapa hasil yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palopo terdapat saran sebagai berikut:

1. Diharapkan para wajib pajak melakukan pembayaran pajak pada tenggang waktu yang telah ditentukan. Kesadaran wajib pajak dapat ditingkatkan dengan memahami bahwa fasilitas layanan masyarakat seperti fasilitas kesehatan dan jalan yang baik adalah hasil dari pajak yang dibayarkan wajib pajak pada negara.
2. Pihak KPP meningkatkan kegiatan sosialisasi lebih luas secara rutin kepada wajib pajak mengenai layanan digitalisasi administrasi perpajakan sehingga wajib pajak dapat lebih memahami mengenai cara penggunaan digitalisasi administrasi perpajakan dan termotivasi untuk menggunakan layanan tersebut

3. Tingkat kepatuhan wajib pajak di masing-masing KPP masih rendah, sehingga pihak KPP perlu meningkatkan hal tersebut agar dapat mengoptimalkan penerimaan pajak. Untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, pihak KPP perlu melakukan peningkatan terhadap pelayanan, seperti meningkatkan layanan *help desk* agar selalu siap untuk membantu wajib pajak dengan baik.
4. Pihak KPP Pratama Palopo diharapkan mengoptimalkan pemanfaatan data dan teknologi dalam pengawasan kepatuhan wajib pajak, seperti dengan menerapkan sistem analisis data untuk mendeteksi potensi ketidakpatuhan lebih dini. Dengan demikian, tindakan preventif dapat dilakukan sebelum terjadi pelanggaran yang lebih besar.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Abdullah. (2017). *Tafsir Ibnu Katsir Jilid 1*, (Bogor: Pustaka Imam Syafi'i,
- Ahmad, Fachrurrazy, M., Amalia, M., Fauzi, E., Gaol, S. L., Siliwadi, D. N., & Takdir, T. (2024). *Buku Ajar Metode Penelitian & Penulisan Hukum*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia,
- Ali, Zainuddin. (2021). *Metode Penelitian Hukum*. Sinar Grafika,
- Alquran dan Terjemah. (2019). (Bandung: PT Sygma Examedia Arkanleema)
- Aprilia Devita, et al. (2024). *Hukum Perdata Sebagai Penghubung Antara Perseorangan Dengan Badan Hukum*. Lentera Ilmu .
- Apriyanto, Titik Haryanti dan Liani Sari.( 2024). *Buku Referensi Hukum Perdata: Teori dan Praktik*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia,
- Atikah, Ika. (2022). *Metode Penelitian Hukum*.
- Ayza, Bustamar. (2016) *Hukum Pajak Indonesia*. Kencana.
- Bagenda, Christina, et al. (2023) *Hukum Perdata*. Penerbit Widina,
- Efendi, Joenadi dan Johny Ibrahim.(2018) *Metode Penelitian Hukum Normative dan Empiris*. Depok: Prenadamedia Group
- Hajati, Sri, Ellyne Dwi Poespasari, dan Oemar Moechthar.(2019). *Buku Ajar Pengantar Hukum Indonesia*. Airlangga University Press,
- Hardiyansyah. (2018). *.Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media,
- Kurniawan, Dwi Rachmad. (2019). *Pahami Ketentuan, Hindari Sanksinya: Kupas Tuntas Sanksi Perpajakan, Cet. 1*, (Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia,)
- Pananrangi, Andi Rasyid dan Syamsul Bahri. (2021).*Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik*. Pusaka Almada,
- Qamar, Nurul dan Farah Syah Rezah, (2020). *Metode Penelitian Hukum: Doktrinal dan Non-Doktrinal*. CV. Social Politic Genius (SIGn)

- Rahayu, Derita Prapti, dan Sesi Ke. (2020). *Metode Penelitian Hukum*. Yogyakarta: Thafa Media.
- Rahayu, Siti Kurnia. (2017). *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal*, Bandung: Rekayasa Sains
- Rahmadana, Muhammad Fitri dkk. (2020). *Pelayanan Publik*, Medan : Yayasan Kita Menulis,
- Ridwan, Ir H. Juniarso dan MH Achmad Sodik Sudrajat. (2020.) *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Nuansa Cendekia.
- Sunyoto, D. (2016) *Metodologi Penelitian Hukum*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sutedi, Adrian. (2022). *Hukum Keuangan Negara*. Sinar Grafika,
- Widodo, Joko. (2021). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep Dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Yusmad, Muammar Arafat. *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*. Deepublish, 2018.

## **JURNAL**

- Agustina, Meri. (2020). “Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan Account Representative terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu”. *Diss*. Universitas Andalas,
- Aminudin, Cecep. (2023). “Pluralisme Instrumen Kebijakan dan Hukum Lingkungan”. *ECOTAS*.
- Aminudin, Aziz, Fathul. (2018).. "Hukum Denda dalam Keuangan Publik Islam di Indonesia." *Al-Manahij: Jurnal Kajian Hukum Islam* 12.2
- Anita, Damajanti. (2015) “Pengaruh Pengetahuan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Perorangan Dikota Semarang.” *Jurnal Dinamika Sosial Budaya* 17.1.
- Arman, Resta Septia, Margo Hadi Pura. (2023) “Analisa Yuridis Faktor Yang Menjadi Penghambat Bagi Masyarakat Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Daerah Kabupaten Purwakarta, Universitas Singaperbangsa Karawang, *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, <https://doi.org/10.5281/zenodo.7897808>

- Asna. (2023). "Falsafah Kepatuhan, Kesadaran dan Ketaatan Hukum Dalam Ilmu Hukum dan Ilmu Hukum Islam." *Jeulame: Jurnal Hukum Keluarga Islam* 2.2
- Astuti, Aliya Nur Putri, dan Ingrid Panjaitan. (2017) "Pengaruh E-Faktur dan Pengetahuan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sunter, Jakarta Utara." *Media Akuntansi Perpajakan* 2.1.
- Benuf, Kornelius dan Muhamad Azhar. (2020). "Metodologi penelitian hukum sebagai instrumen mengurai permasalahan hukum kontemporer." *Gema Keadilan* 7.1
- Cira, Ni Wayan Dela. (2023). "Peran Pemahaman Peraturan Pajak Untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Tabanan". *thesis*, Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Dewi, Riska Chyntia dan Suparno. (2022). "Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik." *Jurnal Media Administrasi* 7.1
- Fadhila, Annisa Rahma, dan Agustina Prativi Nugraheni. (2020). "Peran Ekstensifikasi Dalam Rangka Meningkatkan Jumlah Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang" Vol. 4 No. 4, Desember
- Fadlilah, Noor. (2011). "Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus Dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Membayar Pajak.," Universitas Semarang.
- Febriana, Diah dan Ikhsan Budi Riharjo. (2017). "Efektivitas Penagihan Pajak dalam Meningkatkan Penerimaan Piutang Pajak." *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)* 6.3
- Harjo, Nunung Latofah Dwikora. (2020) "Analisis Tax Awareness Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat, Ilmu Administrasi Publik, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI", *Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI)* Vol.2, No.1, September.
- Hidayanti, Rusli Anna Apriana dan Muhamad Arifulminan. (2020). "Pengaruh Pengetahuan, Sanksi, Dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan-Perdesaan Dan Perkotaan (Pbb-P2) Pada Bapenda Kabupaten Lombok Barat." *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi* 7.2

- Jaman, Ujang Badru dan Endah Pertiwi. (2023). "Kedaulatan Pajak Negara Indonesia Terhadap Perusahaan Multinasional Digital." *Jurnal Aktiva: Riset Akuntansi Dan Keuangan* 5.1
- Jamilah. (2024). "Analisis Strategi Direktorat Jenderal Pajak Dalam Meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Content Creator Di Kota Parepare". *Diss. IAIN Parepare*,
- M. Karwur, Jones Jullie J. Sondakh, dan Lintje Kalangi. (2020). "Pengaruh sikap terhadap perilaku, norma subyektif, kontrol perilaku yang dipersepsikan dan kepercayaan pada pemerintah terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan niat sebagai variabel intervening (Survey pada KPP Pratama Manado)." *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing" Goodwill"* 11.2
- Manar, Dzunuwanus Ghulam.(2023). "E-Government Kabupaten Bogor Tahun 2021 (Penerapan Konsep Good Governance Pada Aplikasi Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Mobile)." *Journal of Politic and Government Studies* 12.4
- Murti, Galuh Tresna et al. (2023). "Pengetahuan Tata Cara Perpajakan; Hak dan Kewajiban WP, Pendaftaran dan Penghapusan NPWP, dan Pengukuhan NPPKP." *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)* 5.1
- Naib. (2018) "Kepatuhan Masyarakat terhadap Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Dihubungkan dengan Tingkat Kesejahteraan Masyarakat, Universitas Pamulang", *PALREV :Journal Of Law*, Volume 1 Issue 1, (August )
- Nyoman, Darmayasa, Ni Kadek Meri Tiar Dwi Absari, dan I. Nyoman Mandia. (2021). "Nilai Tri Kaya Parisudha Sebagai Fondasi Kepatuhan Pajak Orang Pribadi." *Jurnal Riset Dan Aplikasi: Akuntansi Dan Manajemen* 5.2
- Pangaribuan, Aristo Marisi Adiputra. (2023). "Metode Wawancara dalam Penelitian Hukum Doktrinal dan Sosio-Legal." *Undang: Jurnal Hukum* 6.2
- Pracasya, Diani Putri. (2021). "Penerapan Peraturan Perundang-Undangan Pajak Daerah Atas Perubahan Pasal Mengenai Perpajakan Dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945." " Dharmasisya" *Jurnal Program Magister Hukum FHUI* 1.2
- Prakoso, Kuncoro Aji. 2022. "Tinjauan Atas Proses Pelaksanaan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak Di KPP Pratama Bengkulu Dua". *Diss. Politeknik Keuangan Negara STAN*,

- Pramudita, Gadis dan Antin Okfitasari. (2022). "Analisis perbandingan pajak penghasilan bagi wajib pajak orang pribadi sebelum dan sesudah UU No. 7 Tahun 2021." *Jurnal Bisnis Manajemen dan Akuntansi (BISMAK)* 2.2
- Prayogo, Cahyo Adi dan Imam Muhasan. (2022). "Pengecualian Dividen Sebagai Objek Pajak Penghasilan Dalam Undang-Undang Cipta Kerja: Perhitungan Potensi Dampaknya Terhadap Penerimaan Negara." *Jurnal Pajak Indonesia (Indonesian Tax Review)* 6.2S
- Purnamasari, Apriani, Umi Pratiwi, dan Sukirman. "Pengaruh pemahaman, sanksi perpajakan, tingkat kepercayaan pada pemerintah dan hukum, serta nasionalisme terhadap 22 kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 (studi pada wajib pajak PBB-P2 di kota Banjar)." *Jurnal Akuntansi Dan Auditing* 14.1 (2018).
- Putri, Ria Angraini, Awal Saputra, Fadhil Mulya Ramadhan, Nirwana Halide, dan Syamsuddin, "Penyuluhan Hukum: Mewujudkan Masyarakat Yang Sejahtera Melalui Penguatan Moral dan Kepatuhan Terhadap Hukum." *ADM: Jurnal Abdi Dosen dan Mahasiswa* 2.3 (2024).
- Rianty, Martha dan Riza Syahputepa. (2020) "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak." *Balance: Jurnal Akuntansi Dan Bisnis* 5.1
- S, Rachel Yolanda Pratiwi. (2023) "Aturan pajak dalam Undang-Undang Negara" (Diakses pada tanggal 22 Februari 2024).
- Savitri, Arfiani Eka. (2022) "Peran Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Purwokerto Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Tidak Melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (Studi Kasus KPP Pratama Purwokerto)". *Usulan Skripsi. Under Graduates thesis*, Universitas Negeri Semarang.
- St Arofah, *Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Di KPP Pratama Palopo*. Diss. Institut agama islam Negeri (IAIN Palopo), 2022.
- Susiani, Ni Wayan. (2024). "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Spt Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar". *Diss.* Universitas Mahasaraswati Denpasar

- Talip, Rati. *Pengaruh Tarif Pajak, Mekanisme Pembayaran Pajak, Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Palopo*. Diss. Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2022.
- Try, Putra Wijaya. (2022). "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Dalam Perspektif Islam (Studi Kasus UMKM di Kabupaten Way Kanan)". *Skripsi Diss*. UIN Raden Intan Lampung,
- Wardani, Dewi Kusuma dan Erma Wati. (2018). "Pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pengetahuan perpajakan sebagai variabel intervening (Studi pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kebumen)." *Nominal Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen* 7.1
- Yanti, Ni Made Dwi Agustina Rai Gina Artaningrum, dan Putu Aristya Adi Wasita. (2022). "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kegiatan Sosialisasi Perpajakan, dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Di KPP Pratama Tabanan." *Jurnal Ekonomi dan Pariwisata* 17.1
- Yusmad, Muammar Arafat, et al. "Revitalization Supervision Islamic Banking in Enhancement Compliance in Indonesia and Malaysia." *Samarah: Jurnal Hukum Keluarga dan Hukum Islam* 8.1 (2024).

## **PERUNDANG-UNDANGAN**

- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP)
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2023
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2000 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 19 Tahun 1997 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa
- Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- PMK RI Nomor 79/PMK.01/2015
- Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 17/PMK.03/2013 yang mengatur tata cara pemeriksaan pajak

## **WEBSITE**

<https://expert-taxindonesia.com/statistik-penerimaan-pajak-tahun-2023-dalam-angka/> (diakses pada tanggal 7 Juli 2024)

## **WAWANCARA**

Azwar Amiruddin (2025) Wawancara Dosen Akuntansi Perpajakan dan Kuasa Hukum Pajak.

Muriadi (2024). Wawancara Masyarakat Kota Palopo.

Nurasia (2024). Wawancara Kasir Koperasi M

Muhammad Bagus Khatami (2025) Wawancara Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal KPP Pratama Palopo

Riski Nindar. M. (2024). Wawancara pejabat fungsional Penyuluh pajak. KPP Pratama Palopo.

Sri Hindarti. (2024). Wawancara Kepala Seksi Pelayanan. KPP. Pratama Palopo.

# LAMPIRAN

## Lampiran 1. Pedoman Wawancara

### **PEDOMAN WAWANCARA**

Judul Penelitian : Peran Kantor Pelayanan Pajak dalam Meningkatkan Wajib Pajak pada Badan Hukum KPP Pratama Plopo.

Tujuan Wawancara : Menggali informasi mengenai peran Kantor Pelayanan Pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan hukum di wilayah KPP Pratama Plopo, serta kendala yang dihadapi oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

#### **A. Informasi Responden**

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

Status Wajib Pajak :

Lama menjadi WP di KPP Pratama Plopo :

#### **B. Pertanyaan Umum**

1. Bagaimana Anda menilai pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Plopo terhadap wajib pajak badan hukum?

Jawab: pelayanan yang saya dapatkan bisa dibilang sudah massif, tinggal bagaimana kita sebagai masyarakat atau kelompok menyadari dan mematuhi kewajiban membayar pajak.

2. Apakah menurut Anda, pelayanan KPP Pratama Palopo memudahkan proses pemenuhan kewajiban perpajakan?

Jawab: KPP Pratama Palopo sangat membantu dengan pelayanan yang diberikan, namun terkadang pelayanan melalui media internet terganggu akibat jaringan yang kurang stabil.

3. Apa saja faktor-faktor yang memengaruhi Anda dalam memenuhi kewajiban pajak sebagai badan hukum?

Jawab: kami selaku wajib pajak yang telah terdaftar sangat mengutamakan membayar pajak dan kami usahakan membayar tepat waktu agar mempermudah pihak KPP dalam menjalankan tugas dan memang kewajiban kami dalam membayar, mungkin pihak lain kurang memperhatikan hal tersebut dan kadang dianggap hal sepele sehingga lambat dalam menjalankan kewajiban pajak.

### **C. Pertanyaan Spesifik**

#### **Sosialisasi Pajak:**

1. Apakah Anda pernah mendapatkan sosialisasi atau edukasi terkait perpajakan dari KPP Pratama Palopo?

Jawab: dalam memulai pendaftaran sebagai wajib pajak kami belum mendapatkan sosialisasi apapun terkait pajak dan selama kami telah terdaftar sebagai wajib pajak hanya masuk melalui email ataupun media social lainnya untuk pemberitahuan.

2. Jika ya, bagaimana efektivitas sosialisasi tersebut dalam meningkatkan pemahaman perpajakan Anda?

Jawab: saya kira sosialisasi yang dilakukan kurang efektif dikarenakan masih banyak pihak yang telah terdaftar wajib pajak terlambat membayar pajak atau bahkan tidak membayar pajak

#### **Fasilitas Pelayanan Pajak:**

1. Bagaimana pengalaman Anda menggunakan fasilitas yang disediakan oleh KPP Pratama (seperti loket pelayanan, sistem online, dll.)?

Jawab: selama kami terdaftar sebagai wajib pajak serasa biasa dalam melakukan baik secara langsung maupun secara online, karena kesibukan yang membuat kami membayar secara online, namun pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan system pelayanan yang seharusnya diberikan kepada masyarakat ataupun kelompok yang telah menjadi wajib pajak.

2. Apakah ada kendala yang Anda hadapi dalam menggunakan fasilitas tersebut?

Jawab: kendala yang kami hadapi dalam menggunakan fasilitas yang disediakan KPP Pratama Ketika melalui online terkadang slow respon,

mungkin dikarenakan banyaknya keluhan atau pelayanan yang diberikan kepada pihak lain yang lebih membutuhkan.

### **Komunikasi dan Bantuan:**

1. Apakah Anda pernah mengajukan pertanyaan atau keluhan kepada KPP Pratama terkait pajak badan hukum?

Jawab: dalam melakukan pertanyaan tentang keluhan mungkin kami belum pernah karena pelayanan yang diberikan sudah sesuai.

2. Bagaimana respons yang diberikan oleh KPP? Apakah cepat dan tepat?

Jawab: terkadang respon yang diberikan lambat walaupun terkadang juga cepat, mungkin lambat karena banyaknya keluhan atau laporan yang masuk.

### **Kepatuhan Wajib Pajak:**

1. Menurut Anda, apa peran terbesar KPP Pratama Palopo dalam meningkatkan kepatuhan pajak pada badan hukum?

Jawab: menurut saya secara pribadi KPP Pratama Palopo memberikan surat kepada pihak-pihak yang terlambat atau tidak membayar pajak dalam kurun waktu yang telah ditentukan dan itu telah saya alami dalam keterlambatan membayar pajak.

2. Apa saja tantangan yang Anda hadapi dalam memenuhi kewajiban perpajakan?

Jawab: tantangan yang saya hadapi dalam membayar pajak Ketika tiba masa membayar pajak namun kesibukan dan jadwal yang padat dan terkadang terkendala jaringan Ketika ingin membayar secara online.

### **Rekomendasi:**

1. Apakah ada hal-hal yang Anda rekomendasikan untuk perbaikan pelayanan KPP Pratama Palopo agar dapat lebih meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan hukum?

Jawab: saran atau rekomendasi yang dapat saya berikan kepada KPP Pratama Palopo yaitu dalam menertibkan wajib pajak sebaiknya selalu diperingati bahkan mungkin bisa dikunjungi pihak yang terlambat atau bahkan tidak membayar pajak, sehingga pihak-pihak wajib pajak sadar akan kewajibannya dalam membayar pajak.



KEMENTERIAN KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
KANWIL DJP SULAWESI SELATAN,  
BARAT, DAN TENGGARA

JALAN URIP SUMOHARJO KM. 4 GEDUNG KANTOR  
WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK, MAKASSAR  
90232  
TELEPON 0411-425220-456131, 456132; FAKSIMILE  
0411-456132, 456857; SITUS [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)  
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK  
(021) 1500200,  
EMAIL [pengaduan@pajak.go.id](mailto:pengaduan@pajak.go.id), [informasi@pajak.go.id](mailto:informasi@pajak.go.id)

Nomor : S-  
197/RISET/WPJ.15/2024  
Makassar,  
31 Juli  
2024

Sifat : Biasa  
Hal : Persetujuan Izin Riset

Yth **Wilda Wasri**  
Bangkudu

Sehubungan dengan permohonan izin riset yang Saudara ajukan dengan Nomor Layanan: **04622-2024** pada **30 Juli 2024**, dengan informasi:

NIM : 2003020085  
Kategori riset : GELAR-S1  
Jurusan : Hukum Tata Negara  
Fakultas : Syariah  
Perguruan Tinggi : IAIN Palopo  
Judul Riset : Peran Kantor Pelayanan Pajak  
Dalam Meningkatkan Wajib Pajak  
Pada Badan Hukum ( Studi Kasus  
Kpp Pratama Palopo)  
Izin yang diminta : Data, Wawancara,

Berdasarkan hasil verifikasi berkas permohonan dan kesediaan unit kerja di Lokasi Riset, dengan ini Saudara diberikan izin untuk melaksanakan Riset pada **KPP Pratama Palopo**, sepanjang data dan/atau informasi yang didapat digunakan untuk keperluan Riset dan tidak melanggar ketentuan Pasal 34 Undang-Undang KUP dan informasi publik yang dikecualikan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Beberapa hal yang perlu Saudara perhatikan:

- 1) Masa berlaku Surat Izin Riset ini adalah: **31 Juli 2024 s/d 30 Januari 2025**;
- 2) Izin Riset dapat diperpanjang paling banyak 3 (tiga) kali, masing-masing berlaku selama 6 (enam) bulan;
- 3) Perpanjangan diajukan sebelum sebelum berakhirnya masa berlaku izin Riset;
- 4) Setelah melaksanakan Riset, Saudara diwajibkan mengirimkan Hasil Riset melalui email ke [riset@pajak.go.id](mailto:riset@pajak.go.id);
- 5) Apabila periset tidak mengirimkan hasil riset, maka DJP dapat menghentikan layanan pemberian izin riset kepada periset.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala  
Kanwil  
Kepala  
Bidang  
Penyuluhan  
Pelayanan  
dan  
Hubungan  
Masyarakat

Ttd.

Sunarko



Terima kasih atas perhatian Saudara dengan telah memilih tema perpajakan sebagai tema riset. Semoga hal ini dapat membantu meningkatkan kesadaran perpajakan masyarakat Indonesia di masa mendatang.

Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian

Gambar 1. Wawancara Petugas KPP Paratama Palopo





Gambar 2. Wawancara Petugas BPS Kota Palopo



Gambar 3. Wawancara Masyarakat (Pak Muriadi)



Gambar 4. Wawancara dengan pihak koperasi



---

## Skripsi Wilda

---

### ORIGINALITY REPORT

---

<b>18%</b>	<b>18%</b>	<b>2%</b>	<b>7%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

---

### PRIMARY SOURCES

---

<b>1</b>	<b>repository.iainpalopo.ac.id</b> Internet Source	<b>10%</b>
<b>2</b>	<b>lib.unnes.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>expert-taxindonesia.com</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repository.uin-suska.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repository.iainkudus.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>openjournal.unpam.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>digilib.uin-suka.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>scholar.unand.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>

---

---

Exclude quotes  On

Exclude bibliography  On

Exclude matches  < 1%

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



**WILDA WASRI**, lahir Di Desa Posi Kecamatan Bua, Kabupaten Luwu, pada tanggal 13 Mei 2002. penulis merupakan anak ke dua dari tiga bersaudara, dari pasangan seorang ayah bernama Wasri dan Ibu bernama Idawati. saat ini penulis bertempat tinggal di Dusun Bangkude Desa Posi, Kecamatan Bua, Kabupaten Luwu. Pendidikan

dasar penulis diselesaikan pada tahun 2014 di SDN 536 Sapan kemudian di tahun yang sama menempuh pendidikan di SMP NEGERI 3 BUA hingga tahun 2016. pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 10 LUWU dan selesai pada tahun 2019. Selanjutnya pada tahun 2020 penulis melakukan pendidikan di institut agama Islam negeri (IAIN) palopo penulis memiliki program studi HUKUM TATA NEGARA. Dengan ketekunan dan semangat tinggi untuk terus belajar dan berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan pekerjaan tugas akhir skripsi yang berjudul “Ketaatan Hukum dalam Upaya Peningkatan Wajib Pajak Penghasilan Badan Hukum di Kota Palopo”.