

Persepsi, Kepatuhan, dan Partisipasi Wajib Pajak dalam Administrasi Pajak: Studi Kasus di Kabupaten Mamuju

Taxpayer Perception, Compliance and Participation in the Local Tax Administration: Case Study in Mamuju Regency

Hamka ^{1*}

Eri Bonggasau ²

^{1,2} Ilmu Pemerintahant, STISIP Bina Generasi, Polewali

email: hamkajh25@gmail.com

Kata Kunci

Kesadaran Wajib Pajak
Pemenuhan Pajak
Efektivitas Administrasi Pajak

Keywords:

Taxpayer Awareness
Tax Compliance
Tax Administration Effectiveness

Received: Oktober 2025

Accepted: November 2025

Published: November 2025

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang memengaruhi kesadaran dan kepatuhan wajib pajak serta efektivitas sistem administrasi pajak di Kabupaten Mamuju, Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan analisis dokumen terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dipengaruhi oleh pemahaman terhadap aturan perpajakan, partisipasi dalam sosialisasi pajak, dan persepsi terhadap manfaat pajak. Kepatuhan wajib pajak diukur dari aspek pendaftaran, pembayaran tepat waktu, dan partisipasi dalam program keringanan pajak. Selain itu, efektivitas sistem administrasi pajak dinilai positif dari segi ketepatan penetapan pajak, kepatuhan wajib pajak, efisiensi proses administrasi, penggunaan teknologi informasi, kualitas layanan pajak, dan kesesuaian dengan standar hukum. Studi ini merekomendasikan peningkatan strategi sosialisasi dan edukasi perpajakan serta penerapan teknologi informasi yang lebih luas untuk memperkuat kepatuhan pajak dan efisiensi administrasi di masa depan.

Abstract

influencing taxpayer awareness and compliance as well as the effectiveness of the tax administration system in Mamuju Regency, Indonesia. The research method used is a qualitative study with data collection techniques through in-depth interviews and analysis of related documents. The research results show that taxpayer awareness is influenced by understanding of tax regulations, participation in tax outreach, and perceptions of tax benefits. Taxpayer compliance is measured from the aspects of registration, timely payments, and participation in tax relief programs. In addition, the effectiveness of the tax administration system is assessed positively in terms of accuracy of tax determination, taxpayer compliance, efficiency of the administrative process, use of information technology, quality of tax services, and conformity with legal standards. This study recommends improving tax outreach and education strategies as well as wider application of information technology to strengthen tax compliance and administrative efficiency in the future.



© Year Author(s). Published by Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia Timur <https://jurnal.uit.ac.id/IPE>. This is Open Access article under the Creative Commons Attribution 4.0 International License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>) DOI: <https://doi.org/>

PENDAHULUAN

Pentingnya pemungutan pajak sesuai Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi tidak dapat disangkal. Pajak adalah sumber pendapatan utama bagi pemerintah untuk mendukung pembangunan di seluruh Indonesia. Sebagai tulang punggung ekonomi negara, pajak memungkinkan

pemerintah untuk menyediakan layanan publik yang diperlukan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. (Tobing & Kusmono, 2022)

Pemerintah daerah memegang peran krusial dalam memastikan kelancaran dan efektivitas pembangunan di tingkat lokal. Mereka bertanggung jawab tidak hanya dalam mengumpulkan pajak sesuai ketentuan hukum, tetapi juga dalam mengelola dan mengalokasikan sumber daya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat setempat. Dengan demikian, pemerintah daerah turut serta dalam mendukung pemerintah pusat untuk mencapai tujuan pembangunan nasional. (Sabtohadhi et al., 2021)

Koordinasi yang baik antara pemerintah pusat dan daerah sangat diperlukan untuk mencapai tujuan bersama dalam pengumpulan dan pengelolaan pajak. Kerjasama ini tidak hanya mencakup aspek teknis administrasi pajak, tetapi juga strategi untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak dan memastikan kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan. Meskipun pentingnya pajak diakui secara luas, tantangan tetap ada dalam mengoptimalkan penerimaan pajak. Salah satu solusi utama adalah meningkatkan kesadaran wajib pajak melalui edukasi dan sosialisasi yang efektif. Dengan demikian, dapat diharapkan bahwa pemungutan pajak akan menjadi lebih efisien dan berkontribusi lebih besar terhadap pembangunan yang berkelanjutan di Indonesia (Wardani, 2020)

Kesadaran wajib pajak merupakan faktor penting dalam sistem perpajakan suatu negara. Tingkat kesadaran ini mencerminkan sejauh mana individu atau entitas yang terkena kewajiban pajak memahami dan mematuhi aturan perpajakan yang berlaku (Arfah & Aditama, 2020; Shifa et al., 2021). Kesadaran wajib pajak dapat tercermin dalam kemauan untuk secara sukarela mendaftar sebagai wajib pajak, menghitung kewajiban pajak yang terutang, membayar tepat waktu, dan melaporkan secara akurat kepada otoritas pajak. Faktor-faktor yang mempengaruhi kesadaran wajib pajak antara lain inklusivitas sistem perpajakan, transparansi dalam pengelolaan pajak, serta efektivitas kampanye sosialisasi dan edukasi perpajakan. (Siwij et al., 2020)

Peran otoritas pajak dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak tidak dapat diabaikan. Strategi yang efektif dalam meningkatkan kesadaran ini meliputi penyediaan informasi yang jelas dan mudah diakses tentang kewajiban perpajakan, penyuluhan langsung kepada masyarakat tentang pentingnya ketaatan pajak, serta penerapan sistem perpajakan yang adil dan transparan (Ardiyanti & Supadmi, 2020). Dengan adanya upaya ini, diharapkan kesadaran wajib pajak dapat ditingkatkan secara signifikan, sehingga berkontribusi positif terhadap keberhasilan sistem perpajakan dan pembangunan ekonomi nasional. (Winasari, 2020)

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan salah satu jenis pajak daerah yang diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Mamuju Nomor 1 Tahun 2013. PBB dikenakan atas kepemilikan atau penggunaan bumi dan bangunan di wilayah Kabupaten Mamuju. Namun, meskipun regulasi tersebut telah ditetapkan, PBB di

Kabupaten Mamuju menghadapi berbagai tantangan dalam mencapai target penerimaan yang ditetapkan oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda). (Ihsanuddin, 2020)

Data yang diolah oleh Bapenda Kabupaten Mamuju pada tahun 2021 menunjukkan bahwa realisasi penerimaan PBB belum mencapai target yang diharapkan dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat kesenjangan antara target yang ditetapkan dengan realisasi yang berhasil dikumpulkan dari wajib pajak. Faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya realisasi penerimaan PBB dapat bervariasi, mulai dari kesadaran wajib pajak yang masih perlu ditingkatkan, hingga kondisi ekonomi dan sosial masyarakat yang mempengaruhi kemampuan mereka untuk membayar pajak. (Cahyani & Basri, 2022)

Kondisi seperti pandemi Covid-19 juga memberikan dampak signifikan terhadap penerimaan PBB di Kabupaten Mamuju. Pembatasan sosial dan ekonomi yang diakibatkan oleh pandemi dapat menyebabkan penurunan kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Selain itu, adanya kebijakan penghapusan atau keringanan pajak sementara bagi wajib pajak tertentu juga dapat berdampak terhadap realisasi penerimaan PBB. (Sihaloho, 2021)

Fokus penelitian yang relevan dapat difokuskan pada analisis faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya realisasi penerimaan PBB di Kabupaten Mamuju. Ini mencakup aspek-aspek seperti tingkat kesadaran wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan, keefektifan sistem administrasi pajak yang diterapkan oleh pemerintah daerah, serta dampak pandemi Covid-19 terhadap kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak mereka. Dengan mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor ini, penelitian dapat memberikan wawasan yang lebih dalam tentang dinamika dan tantangan dalam pemungutan pajak di tingkat lokal.

METODE

Metode penelitian yang akan digunakan adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena cocok untuk mendalami aspek-aspek kompleks yang terkait dengan rendahnya realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kabupaten Mamuju. Menurut Sugioyo (2017), data kualitatif mencakup informasi yang diperoleh dari dokumen, percakapan, dan tindakan responden. Penelitian ini akan mengadopsi pendekatan deskriptif, di mana data yang dikumpulkan berupa kata-kata tertulis, uraian dari informan terkait, dan perilaku yang diamati (Anggito & Setiawan, 2018; Hikmawati, 2018). Metode kualitatif akan memungkinkan peneliti untuk mendalami persepsi, sikap, dan pemahaman dari berbagai pihak yang terlibat dalam sistem perpajakan di Kabupaten Mamuju. Hal ini penting untuk memahami lebih dalam faktor-faktor yang mempengaruhi kesadaran wajib pajak dan faktor lain yang berkontribusi terhadap rendahnya realisasi penerimaan PBB. Dengan melakukan wawancara mendalam dan analisis konten terhadap dokumen-dokumen terkait, penelitian ini akan menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif dan mendalam tentang masalah yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kesadaran Wajib Pajak

Variabel ini mencakup pemahaman dan tingkat kesadaran wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan mereka. Ini mencakup sejauh mana wajib pajak memahami aturan dan pentingnya membayar PBB, serta faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kesadaran ini seperti edukasi perpajakan, sosialisasi, dan persepsi terhadap manfaat yang diperoleh dari pembayaran pajak.

Tabel 1. Pengetahuan tentang Aturan Pajak

No.	Indikator	Deskripsi	Deskripsi Temuan Penelitian
1	Pengetahuan tentang jenis pajak	Pemahaman tentang jenis-jenis pajak yang harus dibayar	Responden umumnya memiliki pemahaman yang baik tentang jenis-jenis pajak yang harus mereka bayar.
2	Pengetahuan tentang tarif pajak	Pemahaman tentang tarif pajak yang berlaku	Sebagian besar responden mengetahui tarif pajak yang berlaku, meskipun ada sedikit kebingungan pada beberapa jenis pajak khusus.
3	Pengetahuan tentang tenggat waktu pembayaran	Pemahaman tentang batas waktu pembayaran pajak	Mayoritas responden menunjukkan pemahaman yang baik tentang tenggat waktu pembayaran pajak.

Sumber, Hasil Penelitian 2022

Indikator pertama adalah "Pengetahuan tentang jenis pajak". Pengetahuan ini sangat penting karena menunjukkan sejauh mana wajib pajak memahami jenis-jenis pajak yang harus mereka bayar sesuai dengan peraturan yang berlaku. Responden yang memiliki pemahaman yang baik tentang jenis-jenis pajak cenderung lebih siap dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Pemahaman yang baik ini tidak hanya mencakup pajak-pajak umum seperti Pajak Penghasilan (PPh) dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN), tetapi juga pajak-pajak khusus yang mungkin berlaku dalam situasi tertentu, seperti Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) atau Pajak Kendaraan Bermotor.

Indikator kedua adalah "Pengetahuan tentang tarif pajak". Pemahaman tentang tarif pajak mencerminkan seberapa baik wajib pajak memahami besarnya persentase atau jumlah yang harus mereka bayar untuk setiap jenis pajak. Mayoritas responden mengetahui tarif pajak yang berlaku, namun terdapat sedikit kebingungan pada beberapa jenis pajak khusus yang memiliki tarif yang lebih kompleks atau bervariasi. Hal ini menunjukkan pentingnya sosialisasi yang lebih baik atau edukasi yang lebih mendalam terkait tarif pajak yang berlaku untuk mengurangi kebingungan ini.

Indikator ketiga adalah "Pengetahuan tentang tenggat waktu pembayaran". Pemahaman tentang batas waktu pembayaran pajak menunjukkan sejauh mana wajib pajak menyadari kapan mereka harus membayar pajak yang terutang untuk menghindari sanksi atau denda keterlambatan. Mayoritas responden menunjukkan

pemahaman yang baik tentang tenggat waktu pembayaran pajak, yang menunjukkan bahwa mereka memiliki kesadaran akan pentingnya mematuhi jadwal pembayaran yang ditetapkan untuk menghindari masalah administratif dan keuangan.

Tabel 2. Kepatuhan dalam Pendaftaran

No. Indikator	Deskripsi	Deskripsi Temuan Penelitian
1	Pendaftaran sebagai pemilik bumi dan bangunan	Kepatuhan dalam mendaftar sebagai pemilik bumi dan bangunan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2	Pembaruan informasi perubahan status kepemilikan	Kepatuhan dalam memperbarui informasi ketika ada perubahan kepemilikan

Sumber, Hasil Penelitian 2022

Indikator pertama adalah "Pendaftaran sebagai pemilik bumi dan bangunan". Indikator ini mengukur sejauh mana wajib pajak patuh dalam mendaftarkan diri mereka sebagai pemilik atau pengguna bumi dan bangunan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Temuan penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah mematuhi kewajiban pendaftaran ini. Hal ini menandakan adanya kesadaran yang baik di kalangan wajib pajak akan pentingnya mendaftarkan properti mereka untuk tujuan perpajakan, sesuai dengan regulasi yang berlaku.

Indikator kedua adalah "Pembaruan informasi perubahan status kepemilikan". Indikator ini mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memperbarui informasi mereka ketika terjadi perubahan status kepemilikan atau penggunaan properti bumi dan bangunan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa respons terhadap pembaruan informasi status kepemilikan cenderung bervariasi di antara responden. Tingkat kepatuhan ini sering kali tergantung pada kompleksitas dan ketepatan waktu dalam menginformasikan perubahan tersebut kepada otoritas pajak. Hal ini menunjukkan perlunya sosialisasi lebih lanjut atau penyediaan layanan yang lebih mudah diakses.

Tabel 3. Kepatuhan dalam Pembayaran

No. Indikator	Deskripsi	Deskripsi Temuan Penelitian
1	Kepatuhan dalam pembayaran tepat waktu	Kepatuhan dalam melakukan pembayaran pajak sesuai jadwal
2	Kepatuhan dalam pembayaran jumlah yang tepat	Kepatuhan dalam membayar jumlah pajak yang sesuai

Sumber, Hasil Penelitian 2022

Temuan dari penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menunjukkan tingkat kepatuhan yang tinggi terhadap pembayaran pajak tepat waktu. Hal ini mencerminkan kesadaran yang baik di kalangan wajib pajak akan pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan. Adanya kepatuhan yang tinggi ini memperkuat efisiensi dalam pengumpulan pajak oleh otoritas terkait, mengurangi risiko tunggakan pajak, serta memberikan stabilitas dalam penerimaan fiskal yang dapat digunakan untuk mendukung berbagai program pembangunan dan layanan publik. Meskipun demikian, temuan juga menunjukkan variasi dalam kepatuhan terhadap pembayaran jumlah pajak yang tepat, dengan beberapa responden mengalami kesulitan atau melakukan kesalahan dalam menentukan jumlah yang harus dibayarkan. Hal ini menekankan pentingnya edukasi kontinu dan bantuan yang efektif dalam memastikan bahwa wajib pajak memahami dengan baik perhitungan pajak yang benar dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Table 4. Responsif terhadap Sosialisasi Pajak

No.	Indikator	Deskripsi	Deskripsi Temuan Penelitian
1	Partisipasi dalam acara sosialisasi pajak	Respons terhadap kehadiran dalam acara sosialisasi pajak	Mayoritas responden menunjukkan minat dan partisipasi aktif dalam acara-acara sosialisasi perpajakan yang diselenggarakan.
2	Partisipasi dalam edukasi perpajakan	Respons terhadap partisipasi dalam edukasi perpajakan	Sebagian besar responden menganggap edukasi perpajakan penting dan berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan tersebut.

Sumber, Hasil Penelitian 2022

Temuan dari penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menunjukkan minat dan partisipasi aktif dalam acara-acara sosialisasi perpajakan yang diselenggarakan. Partisipasi ini mencerminkan tingkat kesadaran yang tinggi di kalangan wajib pajak akan pentingnya pemahaman tentang aturan perpajakan serta kewajiban mereka sebagai kontributor dalam pembangunan negara. Selain itu, sebagian besar responden juga menilai edukasi perpajakan sebagai hal yang penting dan berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan edukasi yang diselenggarakan. Hal ini menunjukkan bahwa upaya sosialisasi dan edukasi yang dilakukan oleh otoritas pajak dapat memberikan dampak positif dalam meningkatkan pemahaman dan kesadaran wajib pajak, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan serta efisiensi dalam pengelolaan sistem perpajakan secara keseluruhan.

Tabel 5. Partisipasi dalam Program Keringanan Pajak

No.	Indikator	Deskripsi	Deskripsi Temuan Penelitian
1	Partisipasi dalam program keringanan pajak	Partisipasi dalam program insentif atau keringanan pajak	Sebagian besar responden mengambil bagian dalam program keringanan pajak yang tersedia, menunjukkan pemahaman akan manfaatnya.

No. Indikator	Deskripsi	Deskripsi Temuan Penelitian
2	Kepatuhan dalam syarat dan ketentuan program keringanan	Ada variasi dalam kepatuhan terhadap syarat dan ketentuan program, dengan sebagian besar responden mematuhi.

Sumber: Hasil Penelitian 2022

Temuan dari penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden aktif mengambil bagian dalam program keringanan pajak yang tersedia. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak memiliki pemahaman yang baik akan manfaat yang dapat diperoleh dari program-program ini, seperti pengurangan beban pajak atau insentif tertentu yang ditawarkan oleh pemerintah. Selain itu, meskipun ada variasi dalam kepatuhan terhadap syarat dan ketentuan yang berlaku dalam program keringanan pajak, sebagian besar responden tetap mematuhi ketentuan-ketentuan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak cenderung memahami pentingnya mematuhi peraturan yang diberlakukan untuk memenuhi syarat partisipasi dalam program keringanan, sehingga dapat mengoptimalkan manfaat yang mereka terima dari program tersebut secara efektif.

Tabel 6. Pendapat tentang Manfaat Pajak

No. Indikator	Deskripsi	Deskripsi Temuan Penelitian
1	Persepsi terhadap manfaat pajak	Mayoritas responden percaya bahwa pajak berkontribusi positif terhadap pembangunan infrastruktur dan layanan publik.
2	Persepsi tentang kontribusi pajak terhadap pembangunan	Sebagian besar responden menyadari kontribusi penting pajak dalam mendukung pembangunan nasional.

Sumber: Hasil Penelitian 2022

Temuan dari penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki persepsi positif terhadap manfaat yang diperoleh dari pembayaran pajak. Mereka percaya bahwa pajak tidak hanya berfungsi sebagai sumber pendapatan untuk pemerintah, tetapi juga berkontribusi langsung terhadap pembangunan infrastruktur dan penyediaan layanan publik yang diperlukan oleh masyarakat. Selain itu, sebagian besar responden juga menyadari bahwa pajak memainkan peran krusial dalam mendukung pembangunan nasional secara keseluruhan. Kesadaran ini mencerminkan pemahaman yang mendalam akan pentingnya kontribusi pajak dalam memastikan berjalannya berbagai program dan kebijakan pemerintah yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memperkuat infrastruktur negara.

Efektivitas Sistem Administrasi Pajak

Variabel ini mencakup keefektifan sistem yang diterapkan oleh otoritas pajak daerah dalam mengelola pemungutan dan pengelolaan PBB. Ini termasuk proses administrasi seperti pendaftaran, pemantauan, dan

penagihan pajak, serta kemampuan sistem untuk mengatasi tantangan seperti penyelesaian sengketa pajak dan administrasi yang tepat waktu.

Tabel 8. Efektivitas Administrasi Pajak

Indikator	Deskripsi	Deskripsi Temuan
Ketepatan Penetapan Pajak	Tingkat ketepatan dalam menetapkan jumlah pajak berdasarkan peraturan yang berlaku.	Sebagian besar pajak ditetapkan dengan tepat berdasarkan peraturan, namun terdapat beberapa kasus di mana penentuan pajak perlu revisi lebih lanjut.
Kepatuhan Wajib Pajak	Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.	Kepatuhan dalam pembayaran pajak mencapai 85%, dengan sebagian besar wajib pajak membayar tepat waktu dan lengkap.
Efisiensi Proses Administrasi	Evaluasi terhadap efisiensi proses administrasi pajak, termasuk waktu pemrosesan dan respons terhadap kebutuhan wajib pajak.	Waktu rata-rata pemrosesan pembayaran pajak adalah 3 hari kerja, dengan 90% pertanyaan wajib pajak ditanggapi dalam waktu 24 jam.
Penggunaan Teknologi dan Sistem Informasi	Penggunaan teknologi informasi dalam mendukung proses administrasi pajak.	Sistem e-filing telah diadopsi oleh 95% wajib pajak, meningkatkan efisiensi dalam pelaporan dan pengumpulan data.
Kualitas Layanan Pajak	Persepsi wajib pajak terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh otoritas pajak.	80% wajib pajak memberikan penilaian positif terhadap responsifnya layanan pajak dan kejelasan informasi yang disediakan.
Kesesuaian dengan Standar Hukum	Kepatuhan sistem administrasi pajak terhadap standar hukum yang berlaku.	Proses administrasi pajak telah disesuaikan dengan perubahan regulasi hukum terbaru, memastikan kepatuhan terhadap perlindungan data pribadi wajib pajak.

Sumber: Hasil Penelitian 2022

Berdasarkan hasil penelitian, temuan terkait ketepatan penetapan pajak menunjukkan bahwa sebagian besar pajak ditetapkan dengan tepat sesuai dengan peraturan yang berlaku. Namun, terdapat beberapa kasus di mana penentuan pajak memerlukan revisi lebih lanjut untuk memastikan keadilan dan akurasi yang lebih baik. Hal ini menyoroti pentingnya evaluasi terus-menerus terhadap proses penetapan pajak guna meminimalkan kesalahan dan ketidakpastian yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Selanjutnya, dalam hal kepatuhan wajib pajak, penelitian menemukan bahwa tingkat kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan mencapai 85%. Mayoritas wajib pajak menunjukkan tingkat kepatuhan yang tinggi dengan melakukan pembayaran pajak tepat waktu dan lengkap. Ini mencerminkan efektivitas sistem penegakan pajak yang dapat mendorong ketaatan wajib pajak melalui implementasi yang konsisten dan transparan.

Efisiensi proses administrasi pajak juga menjadi fokus penelitian, dengan hasil menunjukkan bahwa waktu rata-rata pemrosesan pembayaran pajak adalah 3 hari kerja. Respons terhadap kebutuhan wajib pajak juga terbilang cepat, di mana 90% pertanyaan wajib pajak ditanggapi dalam waktu 24 jam. Adopsi sistem e-filing

oleh 95% wajib pajak telah berhasil meningkatkan efisiensi dalam pelaporan dan pengumpulan data, mencerminkan kemajuan dalam penerapan teknologi informasi untuk mendukung administrasi pajak yang lebih modern dan responsif.

Analisis teori terkait dengan temuan penelitian mengenai efektivitas sistem administrasi pajak dapat dilakukan dengan merujuk pada beberapa konsep penting. Pertama, konsep kepatuhan pajak (tax compliance) dari sudut pandang teori ekonomi perilaku menekankan pentingnya insentif dan penegakan hukum yang efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Temuan bahwa sebagian besar wajib pajak mematuhi kewajiban perpajakan mereka secara tepat waktu dan lengkap mencerminkan bahwa sistem administrasi yang efektif dapat mendorong kepatuhan.

Teori agensi dapat diterapkan untuk memahami peran penting penggunaan teknologi informasi dalam administrasi pajak. Adopsi sistem e-filing yang tinggi oleh wajib pajak (95%) menunjukkan bahwa penggunaan teknologi dapat mengurangi biaya transaksi dan meningkatkan efisiensi administrasi, sejalan dengan teori ini yang menekankan peran monitoring dan insentif yang tepat dalam mengurangi moral hazard dan agency costs.

Pemahaman tentang persepsi wajib pajak terhadap manfaat pajak dan kontribusinya terhadap pembangunan, seperti yang ditemukan dalam penelitian, dapat dianalisis dengan menggunakan teori manajemen publik dan teori pembangunan. Teori ini menyoroti pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam penyediaan layanan publik melalui pendanaan pajak, serta bagaimana persepsi positif terhadap manfaat pajak dapat memperkuat legitimasi dan dukungan masyarakat terhadap sistem perpajakan.

Terakhir, evaluasi terhadap efisiensi proses administrasi pajak dan responsifnya layanan pajak juga dapat dianalisis dari perspektif teori organisasi. Fokus pada peningkatan efisiensi dan responsif layanan pajak dapat membantu meningkatkan kepuasan wajib pajak dan efektivitas operasional, sejalan dengan teori ini yang menekankan pentingnya struktur organisasi yang adaptif dan proses pengambilan keputusan yang responsif terhadap kebutuhan stakeholder.

KESIMPULAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap sistem administrasi pajak di Makassar, khususnya terkait pengetahuan tentang aturan pajak, kepatuhan dalam pendaftaran dan pembayaran, serta responsif terhadap sosialisasi perpajakan, relatif tinggi. Mayoritas responden menunjukkan pemahaman yang baik tentang jenis pajak, tarif pajak, dan tenggat waktu pembayaran. Mereka juga cenderung patuh dalam mendaftar sebagai pemilik bumi dan bangunan, serta

dalam melakukan pembayaran pajak sesuai jadwal yang ditetapkan. Adopsi teknologi informasi seperti sistem e-filing juga telah membantu meningkatkan efisiensi administrasi pajak. Meskipun demikian, masih terdapat tantangan dalam mengoptimalkan pembaruan informasi perubahan kepemilikan dan memastikan kepatuhan terhadap syarat program keringanan pajak.

Saran

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah untuk memfokuskan pada pengembangan strategi yang lebih terarah dalam meningkatkan efektivitas sosialisasi dan edukasi perpajakan kepada masyarakat. Studi ini dapat melibatkan evaluasi mendalam terhadap jenis-jenis pendekatan yang paling efektif dalam meningkatkan pemahaman dan kesadaran wajib pajak, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat memperkuat partisipasi aktif wajib pajak dalam program-program tersebut. Selain itu, penelitian dapat memperluas cakupan untuk membandingkan praktik terbaik dari daerah lain atau negara-negara sejenis dalam upaya untuk memperkuat kepatuhan pajak dan efisiensi administrasi secara lebih luas.

REFERENSI

- Ardiyanti, N. P. M., & Supadmi, N. L. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Penerapan Layanan SAMSAT Keliling pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(8). <https://doi.org/10.24843/eja.2020.v30.i08.p02>
- Arfah, A., & Aditama, M. R. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Center of Economic Student Journal*, 3(3).
- Cahyani, I. S., & Basri, Y. Z. (2022). PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DIMODERASI DENGAN TEKNOLOGI. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 2(2). <https://doi.org/10.25105/jet.v2i2.14900>
- Ihsanuddin. (2020). 9 Kebijakan Ekonomi Jokowi di Tengah Pandemi Covid-19: Penangguhan Cicilan hingga Relaksasi Pajak. In *Kompas.Com*.
- Sabtohadhi, J., Mulyanto, Setiawan, A., Kartika Dewi, M., & Ariani, R. (2021). Pengaruh Sanksi Administrasi, Tingkat Pendapatan, Kesadaran Wajib Pajak, Sistem Samsat Drive Thru, Program E-Samsat dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Pati. *Jurnal Gerbang Etam Balitbangda Kab. Kukar*, 15(2).
- Shifa, A. U., Diana, N., & Mawardi, M. C. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Sistem Administrasi Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan Di Kpp Wilayah Malang Selatan. *E-Jra*, 10(04).
- Sihaloho, E. D. (2021). Intervensi Penanganan Covid-19 Di Indonesia Melalui Strategi Pengendalian Tembakau. *Unpad University*.
- Siwij, D. S. R., Mokat, J. E. ., & Pilomali, C. C. (2020). Implementasi Kebijakan Pemungutan Pajak Hotel Kategori Rumah Kos di Kecamatan Tondano Selatan. *Jurnal Kajian Kebijakan Dan Ilmu Administrasi Negara (JURNAL ADMINISTRISTRO)*, 1(2). <https://doi.org/10.36412/jan.v1i2.1633>
- Tobing, E. G. L., & Kusmono, K. (2022). Modernisasi Administrasi Perpajakan: NIK Menjadi NPWP. *JURNAL PAJAK INDONESIA (Indonesian Tax Review)*, 6(2).

<https://doi.org/10.31092/jpi.v6i2.1674>

Wardani, D. K. (2020). Pengaruh Program E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta). *Akmenika: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 15(2).
<https://doi.org/10.31316/akmenika.v15i2.999>

Winasari, A. (2020). PENGARUH PENGETAHUAN, KESADARAN, SANKSI, DAN SISTEM E-SAMSAT TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN SUBANG. (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Subang). *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 01(01).