

BAB II

KAJIAN TEORI DAN PUSTAKA

2.1 Konsep dan Teori Dasar Perpajakan

2.1.1 Pengertian Pajak

Pajak adalah kontribusi yang wajib dibayarkan oleh individu maupun badan kepada negara secara memaksa sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Pembayaran pajak tidak memberikan kompensasi langsung kepada pembayar, melainkan digunakan untuk membiayai kebutuhan negara dengan tujuan sebesar-besarnya untuk kesejahteraan rakyat (UU No. 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas UU No. 6 Tahun 1983 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan).

S.I. Djajadiningrat (2012:1) dalam Oktavian dkk. (2024) menjelaskan bahwa pajak merupakan kewajiban masyarakat untuk menyetorkan sebagian kekayaannya ke kas negara sebagai akibat dari keadaan, peristiwa, atau tindakan tertentu yang menimbulkan kewajiban perpajakan. Kewajiban tersebut ditetapkan melalui peraturan pemerintah, bersifat memaksa, namun tidak dimaksudkan sebagai bentuk hukuman. Selain itu, pajak tidak memberikan balas jasa secara langsung kepada pembayar, melainkan digunakan untuk mendukung pemeliharaan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat secara umum.

2.1.2 Fungsi Pajak

Menjadi salah satu elemen penting dalam sistem keuangan negara, pajak memiliki peran yang sangat penting tidak hanya dalam membiayai kebutuhan negara, tetapi juga dalam mengatur perekonomian dan mendistribusikan kesejahteraan. Fungsi-fungsi pajak ini tercermin dalam beberapa aspek yang saling berkaitan dan mendukung pelaksanaan tugas negara secara menyeluruh. Nabila & Fauzia, (2022) mengatakan bahwa berikut ini adalah beberapa fungsi pajak yang meliputi:

1. Fungsi Anggaran (*Budgetair*)

Sebagai salah satu sumber utama penerimaan negara, pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran negara, baik dalam pelaksanaan tugas rutin pemerintahan maupun kegiatan pembangunan. Penerimaan pajak digunakan untuk menutupi pengeluaran rutin, seperti belanja pegawai, belanja barang, pemeliharaan, dan kebutuhan operasional lainnya. Sementara itu, pembiayaan pembangunan berasal dari tabungan pemerintah, yaitu selisih antara penerimaan dalam negeri dan pengeluaran rutin. Seiring meningkatnya kebutuhan pembangunan, tabungan pemerintah perlu terus ditingkatkan setiap tahun, dengan kontribusi terbesar diharapkan berasal dari sektor perpajakan.

2. Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Pemerintah dapat mengendalikan pertumbuhan ekonomi melalui kebijakan perpajakan. Dalam fungsinya sebagai instrumen pengaturan, pajak berperan sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu. Misalnya, guna mendorong investasi baik dari dalam maupun luar negeri, pemerintah memberikan berbagai fasilitas keringanan pajak. Selain itu, untuk melindungi produk dalam negeri, pemerintah menetapkan bea masuk yang tinggi terhadap barang impor.

3. Fungsi Stabilitas

Melalui penerimaan pajak, pemerintah memperoleh sumber dana untuk melaksanakan kebijakan yang berkaitan dengan stabilitas harga sehingga laju inflasi dapat dikendalikan. Upaya tersebut antara lain dilakukan dengan mengatur peredaran uang di masyarakat, optimalisasi pemungutan pajak, serta pemanfaatan dana pajak secara efektif dan efisien.

4. Fungsi Redistribusi Pendapatan

Pajak yang dipungut oleh negara dimanfaatkan untuk membiayai berbagai kepentingan publik, termasuk pembangunan yang berpotensi menciptakan lapangan kerja baru dan pada akhirnya meningkatkan pendapatan masyarakat. Besarnya penerimaan pajak

mencerminkan tingkat pendapatan masyarakat. Dengan demikian, setelah pajak masuk ke kas negara, dana tersebut didistribusikan kembali secara merata untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga seluruh lapisan dapat merasakan manfaatnya melalui belanja negara.

2.1.3 Sistem Pemungutan Pajak

Masrun & Fitriah, (2020) menyatakan bahwa ada beberapa sistem pemungutan yang dikenal dalam pemungutan pajak:

- 1. Official Assessment System**

Dalam sistem pemungutan ini, pemerintah atau fiskus memiliki kewenangan untuk menetapkan besarnya pajak yang harus dibayarkan oleh wajib pajak. Sistem tersebut ditandai oleh tiga karakteristik utama, yaitu kewenangan penuh berada pada pemerintah dalam menentukan jumlah pajak, peran wajib pajak bersifat pasif, serta timbulnya utang pajak baru terjadi setelah adanya surat ketetapan pajak yang diterbitkan oleh fiskus.

- 2. Self Assessment System**

Sistem pemungutan pajak ini memberikan kewenangan kepada wajib pajak untuk menghitung sendiri besarnya pajak yang terutang. Karakteristik sistem ini antara lain: wajib pajak berperan aktif dalam menghitung, menyetor, dan melaporkan kewajiban pajaknya; fiskus hanya berfungsi sebagai pengawas tanpa campur tangan langsung; serta penentuan jumlah pajak terutang sepenuhnya menjadi wewenang wajib pajak.

- 3. Withholding System**

Sistem pemungutan pajak ini memberikan kewenangan kepada pihak ketiga, bukan kepada fiskus maupun wajib pajak itu sendiri, untuk melakukan pemotongan atau pemungutan atas pajak yang terutang oleh wajib pajak.

2.1.4 Efektivitas Penerimaan Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), efektivitas berarti suatu hal yang memiliki pengaruh, manjur, membawa hasil, dan berhasil atas suatu usaha atau tindakan. Safinatunnayah, (2023) menyatakan bahwa efektivitas merupakan kondisi yang menggambarkan tingkat pencapaian tujuan atau target yang telah ditetapkan, yang diukur berdasarkan aspek kualitas, kuantitas, serta ketepatan waktu sesuai dengan perencanaan..

Efektivitas penerimaan pajak merujuk pada seberapa efektif penerimaan pajak mencapai tujuan yang ditetapkan oleh otoritas fiskal. Pengumpulan pajak dianggap efektif jika penerimaan melebihi atau mendekati target, kontribusi APBN besar dan berkelanjutan, serta memberikan efek positif pada perekonomian tanpa mengakibatkan efek negatif yang berlebihan.

2.2. Pajak Pertambahan Nilai

2.2.1. Pengertian Pajak Pertambahan Nilai

Kharisma dkk., (2023) menjelaskan bahwa Pajak Pertambahan Nilai (PPN) merupakan pajak yang dikenakan atas konsumsi Barang Kena Pajak (BKP) maupun Jasa Kena Pajak (JKP) di dalam daerah pabean, yaitu wilayah Republik Indonesia yang mencakup daratan, perairan, ruang udara di atasnya, serta wilayah tertentu pada Zona Ekonomi Eksklusif dan Landasan Kontinen yang tunduk pada ketentuan kepabeanan. Landasan hukum utama penerapan PPN di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1983 tentang PPN yang telah beberapa kali mengalami perubahan, dengan regulasi terakhir melalui Undang-Undang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP) Tahun 2021.

a. Barang Kena Pajak (BKP)

Barang Kena Pajak (BKP) merupakan barang berwujud, baik yang bersifat bergerak maupun tidak bergerak, yang dihasilkan melalui proses pengolahan atau pabrikasi, dan dikenakan pajak sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1983.

b. Jasa Kena Pajak (JKP)

Jasa Kena Pajak merupakan setiap kegiatan usaha maupun pemberian layanan yang didasarkan pada suatu perikatan atau tindakan hukum, sehingga mengakibatkan tersedianya barang, fasilitas, atau hak untuk digunakan, yang dikenai pajak sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1983.

2.2.2. Karakteristik PPN

PPN memiliki karakteristik tertentu yang menunjukkan sifatnya sebagai pajak atas konsumsi yang bersifat tidak langsung, objektif, serta dipungut secara berjenjang pada setiap tahap dalam proses produksi dan distribusi.. Sugiharto, (2014) karakteristik-karakteristik tersebut dijelaskan sebagai berikut:

a) Pajak Atas Konsumsi

Kemampuan individu dalam membayar pajak dapat dilihat dari besarnya pendapatan yang diperoleh maupun dari tingkat konsumsi yang dilakukan. Sesuai dengan sifatnya, pajak atas konsumsi dikenakan terhadap aktivitas konsumsi. Pajak Pertambahan Nilai (PPN) termasuk dalam jenis pajak konsumsi, yang menjadi ciri utamanya. Penjelasan yuridis UU PPN Tahun 1984 menyebutkan bahwa “dengan mempertimbangkan sistemnya, undang-undang ini dapat disebut UU PPN Barang dan Jasa serta Pajak Penjualan atas Barang Mewah, untuk menunjukkan bahwa keduanya merupakan satu kesatuan sebagai pajak konsumsi di dalam negeri.” Dalam konteks ini, baik subjek maupun objek pajak menjadi sumber penerimaan. Agar pajak dapat dipungut, undang-undang harus menetapkan peristiwa, tindakan, atau keadaan hukum yang menjadi objek pajak beserta pihak yang bertanggung jawab sebagai subjek pajak. Dengan demikian, sebagai pajak konsumsi, objek PPN adalah kegiatan konsumsi, sedangkan konsumennya berperan sebagai subjek pajak.

b) Pajak Tidak Langsung

Hal ini yang dimaksudkan dengan pajak tidak langsung, karena berbeda antara penyetor dan pembayarannya. Konsumen barang dan jasa adalah pihak yang menyetor atau memikul beban pajak, sedangkan penjual adalah pihak yang bertanggung jawab atas pembayaran ke kas. Fungsi penetapan ini dalam UU PPN 1984 diterapkan melalui penerbitan faktur pajak oleh penjual. Faktur pajak ini berfungsi sebagai bukti pemungutan pajak yang harus disetor ke kas negara setelah dibayar. Bagi pembeli, faktur pajak ini menunjukkan bahwa penjual harus membayar pajak. Sedangkan dalam kasus impor barang, pemanfaatan barang tidak berwujud, atau pemanfaatan jasa yang menurut ketentuan terutang PPN konsumen sebagai pemikul beban pajak juga sekaligus bertanggung jawab untuk membayar ke kas negara.

c) Pajak Objektif

Pajak Pertambahan Nilai (PPN) tidak berfokus pada sisi subjek pajak, melainkan pada objek pajaknya. Dengan demikian, setiap konsumen yang sekaligus merupakan wajib pajak akan dikenakan tarif PPN yang sama, sesuai dengan nilai barang atau transaksi Barang Kena Pajak (BKP) dan Jasa Kena Pajak (JKP) yang dilakukan.

d) Bersifat Retribusi Multi Tahap (*Multy Stage Levy*)

Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dikenakan pada setiap tahap dalam jalur produksi dan distribusi, mulai dari produsen, pedagang besar, grosir, hingga pedagang kecil atau pengecer. Sebagai pajak konsumsi dengan karakteristik multi-tahap, PPN berpotensi menimbulkan pengenaan pajak berganda karena dikenakan sejak proses produksi hingga distribusi, padahal kegiatan pada tahap tersebut belum termasuk konsumsi. Kegiatan konsumsi sesungguhnya baru terjadi ketika barang dijual oleh pengecer kepada konsumen akhir. Selama barang masih berada dalam proses produksi dan distribusi serta belum dikonsumsi, PPN yang dipungut akan ditambahkan ke dalam harga barang tersebut. Oleh karena itu, diperlukan suatu mekanisme khusus untuk mencegah terjadinya pajak berganda.

e) Metode Pengurangan Tidak Langsung / Kredit / Faktur (*Indirect Subtraction / Credit / Invoice Method*)

Mekanisme perhitungan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dirancang untuk mencegah terjadinya pajak berganda pada setiap tahap rantai produksi hingga distribusi kepada konsumen akhir. Sistem ini menggunakan metode pengurangan tidak langsung, yaitu Pengusaha Kena Pajak (PKP) diperbolehkan mengkreditkan Pajak Masukan atas perolehan Barang Kena Pajak (BKP) dan/atau Jasa Kena Pajak (JKP) dengan Pajak Keluaran yang dipungut. Berdasarkan Undang-Undang PPN 1984, terdapat tiga bentuk mekanisme pengurangan pajak, yaitu: (1) metode pengurangan tidak langsung yang dilakukan melalui selisih antara Pajak Keluaran dan Pajak Masukan; (2) metode pengurangan tidak langsung melalui perkreditan pajak yang dibayar atas pembelian barang; serta (3) metode pengurangan tidak langsung dengan menggunakan faktur pajak sebagai bukti sah perkreditan pajak.

2.2.3. Tarif PPN

Tarif Pajak Pertambahan Nilai (PPN) pada awalnya ditetapkan sebesar 10% melalui Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2009, kemudian mengalami perubahan menjadi 11% berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021. Tarif pajak sendiri merupakan persentase yang dijadikan dasar pengenaan pajak atas objek pajak, yang menjadi kewajiban dan tanggung jawab dari wajib pajak (Hayati dkk., 2024).

2.2.4. Mekanisme Pemungutan PPN

Mekanisme pemungutan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 64/PMK.03/2022. Dalam ketentuan tersebut, Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang melakukan penyerahan Barang Kena Pajak (BKP) maupun Jasa Kena Pajak (JKP) wajib memungut PPN dari pembeli atau penerima BKP/JKP sebesar 10% pada tahun 2021, dan sebesar 11% untuk periode tahun 2022 hingga 2024, yang dihitung berdasarkan harga jual atau nilai penggantian. Selain itu, PKP

juga berkewajiban untuk menerbitkan Faktur Pajak sebagai bukti pemungutan PPN..

Apabila pembeli Barang Kena Pajak (BKP) atau Jasa Kena Pajak (JKP) berstatus sebagai Pemungut PPN—misalnya Badan Usaha Milik Negara (BUMN), kontraktor dan pemegang izin kontrak kerja sama, bendaharawan pemerintah, maupun Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN)—maka kewajiban pemungutan PPN tidak lagi dilakukan oleh PKP Penjual. Dalam hal ini, PPN yang terutang atas transaksi penyerahan BKP/JKP disetor langsung oleh Pemungut PPN ke Kas Negara. Dengan demikian, Pemungut PPN hanya membayarkan harga jual kepada PKP Penjual, sedangkan komponen PPN dibayarkan secara terpisah melalui mekanisme penyetoran langsung ke Kas Negara.

PPN yang tercantum dalam Faktur Pajak diperlakukan sebagai Pajak Keluaran bagi PKP Penjual atas penyerahan BKP/JKP, yang memiliki karakteristik sebagai utang pajak atau pajak yang wajib dibayarkan. Sebaliknya, ketika PKP tersebut melakukan pembelian atau memperoleh BKP/JKP yang juga dikenakan PPN, maka PPN tersebut menjadi Pajak Masukan, yang sifatnya sebagai pajak dibayar di muka, sepanjang BKP/JKP yang diperoleh memiliki keterkaitan langsung dengan kegiatan usaha yang dijalankan.

Setiap masa pajak (bulanan), apabila Pajak Keluaran melebihi Pajak Masukan, maka selisihnya wajib disetorkan ke Kas Negara paling lambat pada akhir bulan berikut setelah masa pajak berakhir dan sebelum penyampaian SPT Masa PPN. Sebaliknya, apabila Pajak Masukan lebih besar daripada Pajak Keluaran, maka selisih tersebut dapat dikompensasikan ke masa pajak berikutnya, sementara restitusi hanya dapat diajukan pada akhir tahun buku. Selain itu, PKP wajib menyampaikan SPT Masa PPN setiap bulan ke Kantor Pelayanan Pajak paling lambat akhir bulan berikut setelah berakhirnya masa pajak.

2.2.5 Faktor Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai

1. Pengetahuan Wajib Pajak

Salah satu hal terpenting yang harus dimiliki oleh wajib pajak adalah pengetahuan mengenai pajak. Tanpa adanya pemahaman yang memadai, wajib pajak akan mengalami kesulitan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Riadita & Saryadi, 2019). Embriati dkk., (2023) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat pengetahuan perpajakan yang dimiliki, maka semakin besar pula kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pengetahuan perpajakan tersebut mencakup pemahaman mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan, sistem perpajakan di Indonesia, serta fungsi perpajakan. Pengetahuan ini menjadi salah satu faktor yang sangat penting, karena wajib pajak yang kurang memahami aturan perpajakan cenderung mengalami keterlambatan dalam melakukan pembayaran maupun pelaporan kewajiban pajak.

Monica & Andi, (2019) menyatakan bahwa secara sederhana, kepatuhan berarti memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sementara itu, berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 554/KMK.04/2020, kepatuhan wajib pajak diartikan sebagai tindakan yang harus dilakukan oleh wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan yang telah diatur dalam undang-undang serta melaksanakan seluruh peraturan perpajakan yang berlaku di Indonesia. HIDAYAT, (2009) menjelaskan bahwa hubungan antara kepatuhan wajib pajak dan penerimaan Pajak Pertambahan Nilai seperti yang dinyatakan Siti Kurnia.

Rahayu dalam bukunya Pemeriksaan Perpajakan menyatakan bahwa “peningkatan pelayanan terhadap wajib pajak akan mendorong kepatuhan wajib pajak, yang pada akhirnya memengaruhi peningkatan penerimaan pajak” (2007:1). Senada dengan hal tersebut, **Sony Devano**

dan Siti Kurnia Rahayu dalam bukunya yang berjudul *Perpajakan* juga membahas pentingnya pelayanan dan kepatuhan wajib pajak dalam mendukung optimalisasi penerimaan negara dari sektor pajak,

Dalam buku *Konsep, Teori, dan Isu* dijelaskan bahwa “kepatuhan diperlukan dalam *Self Assessment System* dengan tujuan pada penerimaan pajak yang optimal”. Dari kutipan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak sangat penting dalam mendukung penerimaan pajak, sebab dalam sistem *Self Assessment System* wajib pajak memiliki kewajiban untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya secara mandiri. Kepatuhan ini juga berperan besar dalam meningkatkan penerimaan negara, khususnya dari Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Narko, (2014) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut.

a. Kesederhanaan Sistem Perpajakan

Berbagai elemen menunjukkan sistem pajak yang sederhana, seperti jenis pajak yang tidak terlalu banyak dan kemudahan pengisian berbagai formulir pajak dan SPT untuk orang awam. Apabila ada terlalu banyak jenis pajak dengan berbagai ketentuan, masyarakat akan menganggap pajak terlalu rumit, sehingga mereka tidak akan terlibat dengan pajak. salah satu dari banyak jenis pajak yang ditiadakan adalah pajak penjualan yang hanya dipungut sekali, namun masih ada cukup banyak jenis pajak yang dapat dikurangi. Instansi pajak menghadapi masalah ini secara khusus. Dalam hal kemudahan pengisian formulir perpajakan, terutama yang berkaitan dengan pajak penghasilan orang pribadi, sangat mudah dan sederhana. Namun, formulir untuk jenis perpajakan lain, seperti pajak pertambahan nilai, masih cukup kompleks.

b. Keadilan pajak

Keadilan pajak dapat dilihat dari dua perspektif, yaitu horizontal dan vertikal. Pajak dianggap adil apabila diterapkan

sesuai dengan kemampuan wajib pajak. Keadilan horizontal terjadi apabila beban pajak yang dikenakan sama bagi wajib pajak yang memiliki tingkat penghasilan dan tanggungan yang sama. Sebaliknya, keadilan vertikal tercermin ketika wajib pajak dengan kemampuan ekonomi yang lebih tinggi dikenakan tarif pajak yang lebih besar dibandingkan mereka yang berpenghasilan rendah. Selain itu, keadilan dalam penerapan aturan perpajakan juga sangat penting. Apabila masyarakat menilai bahwa undang-undang pajak hanya ditegakkan secara ketat kepada wajib pajak biasa, sementara cenderung longgar terhadap pengusaha besar atau individu dengan kekuatan politik, maka persepsi ketidakadilan akan muncul. Persepsi tersebut dapat menurunkan kepatuhan dan membuat masyarakat enggan untuk membayar pajak..

- c. Transparansi penggunaan atau mudahnya melihat hasil-hasil penggunaan pajak

Sebagian masyarakat beranggapan bahwa manfaat yang diterima tidak sebanding dengan jumlah pajak yang dibayarkan. Hal ini dapat dipahami karena pajak pada dasarnya merupakan pungutan yang dilakukan negara kepada rakyat tanpa adanya imbalan secara langsung. Oleh sebab itu, sulit untuk menuntut agar penggunaan pajak selalu dapat “dilihat” secara nyata oleh masyarakat. Namun demikian, kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak akan meningkat apabila mereka merasakan manfaat nyata melalui pelayanan publik yang baik serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai. Dengan kata lain, pemerintah sebagai penyelenggara negara perlu memastikan bahwa penggunaan dana pajak dikelola secara transparan dan akuntabel sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan.

- d. Perlawanan pajak

Secara umum, ada dua jenis perlawanan pajak yaitu aktif dan pasif. Perlawanan pajak aktif berfokus pada menghindari pajak

dengan meminimalkan jumlah pajak yang terutang tanpa melanggar undang-undang. Perlawanan pajak pasif berfokus pada menghindari pajak dengan melanggar undang-undang.

e. Penegakan penerapan peraturan

Apabila peraturan perpajakan diterapkan secara konsisten tanpa membedakan siapa yang menjadi wajib pajak, maka tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak akan meningkat. Sebaliknya, apabila peraturan dijalankan secara diskriminatif atau pilih kasih, hal tersebut justru akan menurunkan kepatuhan masyarakat. Permasalahan klasik di Indonesia adalah adanya persepsi bahwa penegakan hukum tidak sepenuhnya konsisten, baik di bidang perpajakan maupun di sektor lain. Oleh karena itu, penegakan aturan perpajakan tidak dapat berdiri sendiri, melainkan harus ditopang oleh komitmen bersama seluruh elemen masyarakat, parlemen, dan pemerintah (eksekutif) untuk menegakkan hukum secara adil dan menyeluruh.

2. Perubahan Tarif PPN

Seiring dengan pemulihan ekonomi nasional, pemerintah melakukan penyesuaian kebijakan dengan meningkatkan tarif Pajak Pertambahan Nilai (PPN) sebesar 1%, yaitu dari 10% menjadi 11% yang mulai berlaku pada 1 April 2022. Kebijakan ini didasarkan pada Undang-Undang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP) Nomor 7 Tahun 2021. Dalam Pasal 7 ayat (3) UU HPP disebutkan bahwa pemerintah diberikan kewenangan untuk mengubah tarif PPN sebagai upaya optimalisasi penerimaan pajak, dengan rentang tarif paling rendah 5% dan paling tinggi 15% (Pradana, 2022). Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati menyatakan bahwa kebutuhan penerimaan negara melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) semakin meningkat dari tahun ke tahun. Oleh karena itu, kenaikan tarif PPN diharapkan dapat memberikan tambahan penerimaan negara yang signifikan. Lebih lanjut, beliau menjelaskan bahwa tarif PPN Indonesia

masih relatif rendah dibandingkan dengan rata-rata tarif PPN negara lain yang mencapai 15%. Kenaikan tarif ini dipandang sebagai upaya untuk mengembalikan fungsi PPN sebagai pajak atas konsumsi barang dan jasa secara umum, sekaligus menjadi instrumen penyeimbang terhadap penurunan tarif Pajak Penghasilan (PPh) Badan dari 25% menjadi 22%, dan pada tahun 2022 direncanakan turun lagi menjadi 20%. Penyesuaian tersebut dimaksudkan untuk meringankan beban perusahaan dan mencegah kebangkrutan, khususnya bagi perusahaan yang terdampak resesi akibat pandemi.

Kenaikan tarif PPN dinilai mampu mengoptimalkan penerimaan perpajakan karena lebih stabil dan mudah dikendalikan dibandingkan dengan pajak penghasilan. Selain itu, kebijakan ini juga bertujuan untuk mengurangi ketimpangan sosial yang muncul akibat pandemi. Permasalahan dalam penyaluran bantuan sosial, seperti perbedaan alokasi anggaran dan sistem data penerima bantuan yang tidak terintegrasi sehingga tidak tepat sasaran, menjadi salah satu dasar pertimbangan penerapan kebijakan tersebut (Pradana, 2022). Staf Ahli Menteri Keuangan Bidang Pengawasan Pajak, Nufransa Wira Sakti, menjelaskan bahwa keputusan pemerintah untuk menaikkan tarif PPN mempertimbangkan tingkat pemulihan ekonomi di setiap daerah, sejalan dengan kebijakan pemberian insentif pajak yang menyesuaikan kondisi lokal. Oleh karena itu, pemerintah daerah diharapkan dapat memberikan laporan mengenai perkembangan pemulihan ekonomi di wilayah masing-masing. Lebih lanjut, Nufransa menegaskan bahwa PPN diterapkan secara selektif dan terbatas, khususnya untuk barang dan jasa tertentu yang strategis bagi pembangunan nasional. Kenaikan tarif PPN ini diharapkan dapat mendorong peningkatan penerimaan negara sehingga Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dapat disusun secara lebih ideal. Pada akhirnya, kondisi tersebut akan memberikan manfaat langsung bagi masyarakat, karena APBN berorientasi pada upaya mewujudkan kesejahteraan rakyat.

Kharisma dkk., (2023) kebijakan kenaikan tarif PPN juga menimbulkan sejumlah kontra di masyarakat. Sebagian besar masyarakat meyakini bahwa kenaikan tarif tersebut akan berdampak pada meningkatnya harga kebutuhan pokok, sehingga berimplikasi pada beban pengeluaran rumah tangga. Namun demikian, Undang-Undang Harmonisasi Peraturan Perpajakan telah menetapkan secara jelas jenis barang dan jasa yang dikenakan PPN, di mana bahan kebutuhan pokok termasuk dalam kategori yang tidak dikenakan Pajak Pertambahan Nilai. Di sisi lain, data Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa kenaikan tarif PPN memiliki pengaruh yang relatif kecil terhadap inflasi, bahkan dalam beberapa kondisi tidak menimbulkan dampak sama sekali. Sebaliknya, lonjakan inflasi lebih banyak dipengaruhi oleh kenaikan harga komoditas tertentu, seperti minyak goreng dan bahan bakar minyak (BBM). Hal ini menunjukkan bahwa kekhawatiran masyarakat terhadap kenaikan PPN belum sepenuhnya sesuai dengan fakta empiris. Perlu dipahami bahwa setiap kebijakan fiskal, termasuk kenaikan PPN, dikeluarkan pemerintah setelah melalui pertimbangan yang matang. Ketika kebijakan peningkatan tarif PPN sebesar 11% diberlakukan, pemerintah, khususnya Kementerian Keuangan, telah mempertimbangkan secara komprehensif berbagai risiko dan dampak yang mungkin ditimbulkan. Pada dasarnya, tujuan utama dari kebijakan tersebut adalah untuk memperkuat penerimaan negara dan pada akhirnya meningkatkan kualitas hidup masyarakat..

3. Kualitas Pelayanan

Harjowiryono, (2019) mendefinisikan kualitas sebagai suatu kondisi yang senantiasa mengalami perubahan, mencakup produk, jasa, manusia, proses, maupun lingkungan yang mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pihak yang membutuhkannya. Salah satu faktor eksternal yang berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan pajak. Kualitas pelayanan perpajakan dapat dipahami sebagai bentuk pelayanan yang tidak hanya mampu memberikan kepuasan kepada wajib pajak, tetapi juga memenuhi

standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta dilaksanakan secara konsisten. Dengan demikian, pelayanan yang berkualitas akan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajibannya. Oleh karena itu, untuk terus meningkatkan penerimaan pajak, otoritas pajak perlu memastikan fungsi pelayanan berjalan optimal dengan menjunjung prinsip akuntabilitas, konsistensi, dan orientasi pada kepuasan wajib pajak.

Musadieq & Nurtjahjono, (2015) menyatakan bahwa penyedia atau pemberi jasa harus senantiasa berupaya mencapai tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan atau wajib pajak. Tingkat kepuasan tersebut dapat diukur dengan membandingkan layanan yang diberikan dengan layanan yang diharapkan. Apabila pelayanan tidak sesuai dengan harapan, maka wajib pajak tidak akan merasa puas, demikian pula sebaliknya. Kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dengan kepatuhan wajib pajak. Kinerja yang baik dan transparan dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP)—seperti dalam aspek kecepatan dan kemudahan administrasi, kepastian hukum, kenyamanan, serta rasa aman dalam memperoleh layanan—akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Salah satu indikator untuk menilai kepatuhan wajib pajak adalah ketepatan dan kebenaran dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT). Hal ini mencerminkan sejauh mana wajib pajak memahami kewajibannya serta menaruh kepercayaan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak..

Menurut prinsip pelayanan yang telah ditentukan dalam Keputusan Men. PAN Nomor: 63/KEP/M. PAN/7/2003, yang kemudian diperluas menjadi 14 elemen yang "tepat, sah" dan "dapat dipercaya", sebagai unsur dasar yang minimal harus dihadirkan untuk pengukuran indeks kepuasan publik adalah sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan yang sederhana.

Kemudahan dalam proses pelayanan yang disediakan untuk masyarakat dapat dilihat dari aspek kesederhanaan jalur pelayanan. Artinya alur atau mekanisme yang harus dilalui oleh pengguna layanan dirancang untuk tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dapat diselesaikan dengan sedikit tahapan. Prosedur yang sederhana mengurangi kebingungan, menghemat waktu, dan menurunkan potensi terjadinya penyimpangan, sehingga pada akhirnya meningkatkan efisiensi baik bagi pemberi maupun penerima layanan. Contoh prosedur pelayanan yang sederhana yaitu pembayaran retribusi melalui mobile banking atau payment point tanpa perlu datang ke bank.

b. Persyaratan pelayanan yang mudah.

Syarat teknis dan administratif yang dibutuhkan untuk memperoleh layanan berdasarkan tipe layanan yang diberikan. Syarat teknis adalah persyaratan yang berhubungan dengan substansi atau objek dari layanan itu sendiri. Syarat ini membuktikan bahwa yang diajukan memenuhi standar, norma, atau kriteria yang ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan atau keilmuan. Fungsinya untuk menjamin aspek keamanan, kesehatan, keselamatan, lingkungan, dan kelayakan. Syarat administrative merupakan persyaratan yang berhubungan dengan identitas dan status hukum dari pemohon. Syarat ini digunakan untuk memverifikasi siapa pemohon, memastikan kewenangannya untuk mengajukan permohonan, dan untuk kepentingan pendataan dan pertanggungjawaban administrasi. Fungsinya untuk menjamin aspek kepastian hukum dan akuntabilitas administrasi misalnya KTP, KK, NPWP, dll. Persyaratan ini harus bersifat logis, relevan, dan proporsional dengan jenis layanannya, serta tidak memberatkan masyarakat. Daftar persyaratan harus diumumkan secara terbuka dan transparan untuk mencegah adanya permintaan dokumen-

dokumen tambahan yang tidak perlu atau tidak berdasarkan peraturan.

c. Kejelasan petugas yang melayani.

Keberadaan serta kepastian dari petugas yang melakukan pelayanan meliputi nama, posisi serta wewenang dan tanggung jawabnya. Hal ini menciptakan akuntabilitas, memudahkan masyarakat dalam berkomunikasi, dan memberikan rasa percaya bahwa layanan dilakukan oleh orang yang tepat dan dapat dipertanggungjawabkan. Setiap petugas juga harus mudah diidentifikasi, misalnya dengan menggunakan kartu nama atau seragam.

d. Kedisiplinan petugas pelayanan.

Komitmen petugas dalam menyajikan layanan, khususnya mengenai konsistensi jam kerja sesuai dengan peraturan yang ada. Kedisiplinan ini mencakup ketepatan waktu memulai dan mengakhiri kerja, mematuhi durasi istirahat yang ditetapkan, serta konsisten dalam menjalankan semua tugas dan prosedur operasional standar setiap harinya tanpa pengecualian.

e. Tanggung jawab petugas pelayanan.

Kejelasan tugas dan kewenangan petugas dalam pelaksanaan serta penyelesaian layanan. Artinya setiap petugas harus memiliki rasa kepemilikan terhadap seluruh proses layanan yang menjadi tanggung jawabnya, dari awal hingga tuntas, termasuk menyelesaikan masalah yang muncul dan tidak mengalihkannya kepada orang lain tanpa solusi yang jelas.

f. Kemampuan petugas pelayanan.

Tingkat kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh petugas merupakan faktor penting dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Kemampuan ini tidak hanya terbatas pada penguasaan teknis (*hard skills*) atas

produk dan prosedur layanan, tetapi juga termasuk keterampilan nonteknis (*soft skills*) seperti komunikasi yang efektif, pemecahan masalah, dan kemampuan menggunakan teknologi pendukung layanan.

g. Kecepatan pelayanan yang diberikan.

Sasaran waktu pelayanannya dapat diselesaikan dalam periode yang telah ditentukan oleh unit penyedia layanan. Kecepatan ini harus dipahami sebagai efisiensi waktu yang tidak mengorbankan akurasi dan kualitas hasil. Pencapaian target waktu ini memerlukan pengelolaan proses yang optimal dan pemanfaatan teknologi untuk meminimalkan penundaan yang tidak perlu.

h. Keadilan pelayanan.

Pelaksanaan layanan harus dilakukan tanpa membedakan kelompok atau status sosial dari masyarakat yang dilayani. Prinsip keadilan pelayanan ini menjamin bahwa setiap warga negara mendapat perlakuan yang sama, hak yang sama, dan kualitas layanan yang setara berdasarkan ketentuan yang berlaku, bukan berdasarkan latar belakang, hubungan, atau kekuatan ekonomi mereka.

i. Kesopanan dan keramahan petugas.

Sikap dan tindakan petugas dalam melayani masyarakat dengan cara yang santun dan bersahabat serta saling menghargai dan menghormati. Sikap ini merupakan fondasi dari interaksi manusiawi yang dapat meredakan ketegangan, menciptakan pengalaman layanan yang positif, dan membangun citra serta kepercayaan masyarakat terhadap institusi penyedia layanan secara keseluruhan.

j. Kewajaran biaya pelayanan.

Akses masyarakat terhadap tingkat biaya yang terjangkau ditentukan oleh lembaga pelayanan. Biaya yang ditetapkan haruslah mencerminkan nilai yang proporsional untuk jasa yang diberikan, didasarkan pada perhitungan yang transparan, dan mempertimbangkan kemampuan ekonomi dari kelompok masyarakat yang menjadi sasaran layanan tersebut.

k. Kepastian biaya pelayanan.

Kesesuaian antara pengeluaran yang dilakukan dengan anggaran yang telah ditentukan. Masyarakat harus mendapatkan kepastian mengenai total biaya yang harus dibayarkan sejak awal proses, tanpa adanya biaya-biaya tambahan yang tersembunyi atau tidak terduga di kemudian hari selama proses layanan berlangsung.

l. Kepastian jadwal pelayanan.

Pelaksanaan durasi pelayanan, yang sejalan dengan aturan yang telah ditentukan. Artinya instansi harus konsisten dan disiplin dalam mematuhi jadwal operasional yang telah diumumkan kepada publik, termasuk waktu kerja, waktu istirahat, dan hari-hari libur, sehingga masyarakat dapat merencanakan kunjungan mereka dengan pasti tanpa takut datang pada waktu yang tidak tepat.

m. Kenyamanan lingkungan.

Kehadiran fasilitas dan infrastruktur layanan yang terawat, terstruktur dengan baik, dan bersih sehingga dapat menghadirkan kenyamanan bagi pengguna layanan. Lingkungan yang nyaman secara fisik, seperti ruang tunggu yang memadai, sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik, serta kebersihan yang terjaga, secara psikologis dapat mengurangi kecemasan dan meningkatkan kepuasan masyarakat yang menunggu atau sedang mengurus layanan.

n. Keamanan pelayanan

Keberadaan tingkat keamanan yang terjamin pada unit yang menyediakan layanan atau fasilitas yang dipakai, sehingga masyarakat merasa aman dalam mengakses layanan terkait risiko-risiko yang muncul akibat pelaksanaan layanan. Rasa aman ini meliputi keamanan fisik dari tindak kriminalitas, keamanan dari kecelakaan (seperti tersandung kabel atau licin), serta keamanan data dan informasi pribadi yang mereka percayakan kepada instansi selama proses layanan berlangsung.