
**PENGARUH PENEGAKAN HUKUM, PELAYANAN FISKUS, DAN
SOSIALISASI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DI KOTA MEDAN****Pony¹, Ruslan², Syariful Azmi³****Universitas Dharmawangsa, Medan**Email: ¹pony_se@yahoo.com, ²ruslanbpn1968@gmail.com,³syarifulazmi@dharmawangsa.ac.id

Abstract: *This study examines the role of law enforcement and tax socialization in improving taxpayer compliance and quality at the Medan Pratama Tax Service Office (KPP). Using a qualitative approach, data were collected through in-depth interviews with tax officers and taxpayers from various sectors, both individuals and business entities. The findings reveal that law enforcement—through audits, collections, and administrative or criminal sanctions—significantly influences taxpayer compliance by creating a deterrent effect. However, reliance solely on sanctions is insufficient to foster sustainable compliance, as its impact tends to be temporary. Conversely, tax socialization conducted by KPP Pratama and KPP Madya Medan, such as seminars, training, and “Tax Goes to Campus” programs, effectively enhances taxpayers’ knowledge, confidence, and moral awareness regarding tax obligations. Participants of these programs demonstrate greater understanding of tax procedures and recognize the broader importance of taxes for national development. These results are consistent with the Theory of Planned Behavior, which highlights the role of attitudes, social norms, and perceived control in shaping compliance. The study concludes that achieving a successful tax system requires more than enforcement, continuous education and socialization are essential to build long-term, voluntary compliance supported by taxpayers’ internalized awareness.*

Keyword: *Law Enforcement, Tax Socialization, Taxpayer Compliance, Taxpayer Quality, Theory of Planned Behavior*

Abstrak: Penelitian ini mengkaji peran penegakan hukum dan sosialisasi pajak dalam meningkatkan kepatuhan serta kualitas wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan petugas pajak serta wajib pajak dari berbagai sektor, baik individu maupun badan usaha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penegakan hukum melalui pemeriksaan, penagihan, serta penerapan sanksi administrasi dan pidana berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan menciptakan efek jera. Namun, kepatuhan yang hanya bergantung pada sanksi bersifat sementara dan tidak cukup untuk membangun kepatuhan jangka panjang. Sebaliknya, sosialisasi pajak yang dilakukan oleh KPP Pratama dan KPP Madya Medan, melalui seminar, pelatihan, serta program “Tax Goes to Campus,” terbukti efektif meningkatkan pemahaman, kepercayaan diri, dan kesadaran moral wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan. Peserta sosialisasi lebih memahami prosedur pajak serta menyadari pentingnya pajak bagi pembangunan nasional. Temuan ini sejalan dengan *Theory of Planned Behavior* yang menekankan peran sikap, norma sosial, dan persepsi kontrol dalam membentuk kepatuhan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan sistem perpajakan tidak hanya bergantung pada penegakan hukum, tetapi juga membutuhkan edukasi berkelanjutan untuk membangun kepatuhan sukarela yang dilandasi kesadaran internal wajib pajak.

Kata kunci: *Penegakan Hukum, Sosialisasi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Wajib Pajak, Theory of Planned Behavior*

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara terbesar yang berperan penting dalam pembiayaan pemerintah dan pembangunan nasional. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (Republik Indonesia, 2009), pajak adalah kontribusi wajib dari individu maupun badan yang bersifat memaksa tanpa imbalan langsung, dan digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Dengan demikian, pajak menjadi pilar utama dalam mewujudkan kemandirian bangsa melalui penggalian sumber dana dari dalam negeri.

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, pemerintah terus melakukan pembaruan administrasi perpajakan, salah satunya melalui sistem pelaporan dan pembayaran pajak berbasis elektronik seperti laman resmi www.pajak.go.id (Direktorat Jenderal Pajak, 2023), maupun aplikasi mitra resmi DJP. Digitalisasi ini diharapkan dapat mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, khususnya di masa pandemi. Namun demikian, masih perlu diteliti sejauh mana sistem administrasi perpajakan modern ini, beserta dukungan faktor lain seperti penegakan hukum dan sosialisasi pajak, berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih rendah bila dibandingkan dengan jumlah wajib pajak terdaftar. Banyak wajib pajak yang belum memahami sepenuhnya hak dan kewajiban perpajakannya, sebagaimana terlihat dalam laporan kepatuhan nasional periode 2021–2023 (Direktorat Jenderal Pajak, 2023).

Tabel 1 Tingkat Kepatuhan WP Nasional

Tahun	Jumlah WP	Jlh WP Melapor SPT	Rasio
2021	19 Juta	15,9 Juta	84,07%

2022	19,40 Juta	17,10 Juta	86,8%
2023	19,44 Juta	17,10 Juta	88%

Sumber: News DDTC 2023

Berdasarkan data pada Tabel 1, indikator kepatuhan wajib pajak ditunjukkan oleh jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT. Tren kepatuhan dalam tiga tahun terakhir masih berfluktuasi, dengan rasio yang cenderung naik turun setiap tahunnya. Meskipun demikian, pada tahun 2023 masih terdapat harapan tingkat kepatuhan dapat mencapai target nasional sebesar 88–90%. Apabila target tersebut tidak tercapai, dampaknya akan signifikan terhadap pembangunan nasional, khususnya infrastruktur, karena sebagian besar penerimaan negara bersumber dari pajak.

Sosialisasi pajak merupakan salah satu faktor eksternal yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, baik secara umum (Nurlis et al., 2021) maupun khusus pada UMKM (Mediawahyu & Apollo, 2020; Tjokorda et al., 2022; Lestary et al., 2021; Paulus & Tarmidi, 2023). Melalui sosialisasi, wajib pajak memperoleh motivasi, pengetahuan, dan wawasan yang lebih baik untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Namun, beberapa penelitian menemukan hasil berbeda, misalnya Purba (2021) dan Suhendra et al. (2019) yang menyatakan bahwa sosialisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selain itu, kualitas pelayanan pajak juga menjadi faktor penting yang memengaruhi kepatuhan. Pelayanan fiskus yang baik dapat meningkatkan kenyamanan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sebaliknya, pelayanan yang lambat, berbelit, atau kurang ramah dapat menurunkan tingkat kepatuhan.

Faktor eksternal lain yang

memengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan fiskus. Pelayanan yang kurang baik, seperti petugas yang lambat, tidak ramah, prosedur berbelit, fasilitas kurang memadai, serta waktu tunggu lama, dapat menimbulkan keluhan dan menurunkan motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Sebaliknya, pelayanan fiskus yang baik—misalnya membina wajib pajak, menjaga kerahasiaan data, menerbitkan ketetapan pajak dengan tepat, dan memberikan kenyamanan dalam layanan—dapat meningkatkan kepatuhan. Penelitian yang dilakukan oleh Setyawan (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan e-SPT wajib pajak.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini difokuskan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, khususnya terkait sosialisasi pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan penegakan hukum perpajakan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana sosialisasi pajak, pelayanan fiskus, dan penegakan hukum berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Medan.

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak serta memperkuat temuan penelitian terdahulu. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi rujukan bagi wajib pajak maupun otoritas pajak mengenai pentingnya sosialisasi, peningkatan kualitas pelayanan, dan efektivitas penegakan hukum untuk mendorong kepatuhan. Selain itu, secara kebijakan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam merancang kebijakan yang lebih adil dan program yang lebih efektif guna meningkatkan kepatuhan serta penerimaan negara dari sektor perpajakan.

Teori Perilaku (*Theory of Planned Behavior*)

Theory of Planned Behavior (TPB) menjadi landasan utama penelitian ini karena menjelaskan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh niat, yang terbentuk dari faktor internal maupun eksternal. Niat berperilaku ditentukan oleh tiga aspek utama, yaitu: (1) sikap terhadap perilaku, berupa keyakinan dan evaluasi individu mengenai hasil dari perilaku (2) norma subjektif, yaitu tekanan sosial atau pengaruh lingkungan sekitar dan (3) kontrol perilaku, yakni persepsi individu mengenai kemudahan atau kesulitan dalam melakukan suatu tindakan (Evelyna, 2021; Gama et al., 2024).

Theory of Planned Behavior (TPB) dikembangkan untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi keputusan perilaku seseorang. Faktor inti dari teori ini adalah niat individu, yang menjadi indikator utama motivasi seseorang dalam melakukan suatu perilaku, semakin kuat niat, semakin besar kemungkinan perilaku tersebut diwujudkan (Irwan, 2020).

TPB merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* yang menekankan dua faktor utama, yaitu norma subjektif dan sikap terhadap perilaku (Yasa & Prayudi, 2019). Keyakinan individu memegang peran penting karena dapat membentuk kemauan untuk bertindak dalam konteks sosial (Tri Cahya & Ayu, 2019).

Menurut Ajzen (1991), terdapat tiga elemen utama dalam TPB: (1) *behavioral beliefs*, yaitu keyakinan tentang konsekuensi *potensial* suatu perilaku, (2) *normative beliefs*, yaitu tekanan sosial atau norma subjektif yang dirasakan individu, dan (3) *control beliefs*, yaitu persepsi mengenai faktor yang dapat memfasilitasi atau menghambat perilaku.

Teori Peran (*Role Theory*)

Sejumlah sosiolog menyebut sosialisasi sebagai teori mengenai peranan (*role theory*), karena dalam proses sosialisasi diajarkan peran-peran yang harus dijalankan oleh individu. Kata peran sendiri telah dikenal dalam berbagai

bahasa Eropa selama beberapa abad, namun sebagai suatu konsep sosiologis, istilah ini baru muncul pada tahun 1920-an hingga 1930-an, dan semakin menonjol dalam kajian sosiologi melalui karya George Herbert Mead. Dua konsep penting yang diperkenalkan Mead, yaitu *mind* (pikiran) dan *self* (diri sendiri), menjadi landasan awal bagi berkembangnya teori peran. Menurut (Soekanto, 2009) peranan mencakup tiga hal pokok, antara lain:

1. Peranan meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau kedudukan seseorang dalam masyarakat. Dalam arti ini, peranan merupakan seperangkat aturan yang membimbing individu dalam bertindak sesuai harapan sosial.
2. Peranan merupakan suatu konsep mengenai apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi sosial. Dengan kata lain, peranan memberikan gambaran tentang fungsi yang dapat dijalankan seseorang sesuai posisinya.
3. Peranan juga dapat dipahami sebagai perilaku aktual yang dijalankan seseorang dalam konteks sosial. Artinya, terdapat perbedaan antara peranan yang diharapkan (*expected role*) dan peranan yang dijalankan secara nyata (*actual role*).

Dengan demikian, teori peran menekankan bahwa individu tidak hanya menduduki suatu posisi sosial, tetapi juga dituntut untuk memainkan peranan yang sesuai dengan kedudukan tersebut. Peranan ini bersifat dinamis, karena selalu menyesuaikan diri dengan perubahan norma, nilai, maupun interaksi sosial yang berkembang dalam masyarakat. Dalam konteks penelitian ini, teori peran dapat menjelaskan bagaimana petugas pajak maupun wajib pajak menyesuaikan diri dengan hak, kewajiban, serta norma hukum yang berlaku.

Penegakan Hukum Perpajakan

Penegakan hukum perpajakan (*law enforcement*) merupakan instrumen penting dalam menjaga kepatuhan wajib pajak, khususnya dalam sistem *self assessment* di mana wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya. Direktorat Jenderal Pajak memiliki wewenang melakukan pengawasan dan penyidikan apabila ditemukan indikasi pelanggaran.

Pondasi penegakan hukum perpajakan bertumpu pada undang-undang perpajakan yang berlandaskan asas keadilan, kepastian hukum, ketepatan waktu, dan efisiensi ekonomi. Selain itu, penegakan hukum didukung oleh penerapan sanksi, baik administrasi maupun pidana. Sanksi administrasi meliputi denda, bunga, dan kenaikan akibat keterlambatan, kekeliruan, atau ketidakbenaran pelaporan pajak, sedangkan sanksi pidana diberlakukan untuk pelanggaran berat atas ketentuan perpajakan.

Melalui ketentuan dalam UU KUP, pemeriksaan pajak dilakukan untuk menguji kepatuhan wajib pajak sekaligus menjadi sarana pengawasan. Produk dari pemeriksaan ini antara lain berupa Surat Ketetapan Pajak (SKPKB, SKPKBT, SKPLB, SKPN) serta usulan pemeriksaan bukti permulaan tindak pidana. Dengan demikian, pemeriksaan pajak tidak hanya memastikan kepatuhan formal dan material, tetapi juga mencegah potensi pelanggaran.

Penegakan hukum perpajakan tidak semata-mata bersandar pada sanksi, melainkan juga pada penguatan kesadaran hukum dan moralitas perpajakan. Kepatuhan wajib pajak terbentuk tidak hanya dari ancaman hukuman, tetapi juga dari kepercayaan terhadap sistem hukum, norma sosial, dan perilaku wajib pajak lainnya. Faktor eksternalitas sosial ini menjadi *multiplier* yang efektif dalam mendorong kepatuhan dengan biaya lebih rendah dibandingkan penegakan hukum semata.

Upaya membangun kepatuhan pajak membutuhkan strategi menyeluruh, termasuk pelayanan publik yang baik, sistem administrasi yang transparan, monitoring yang konsisten, serta kebijakan anti penghindaran pajak. Penegakan hukum juga berlaku tidak hanya bagi wajib pajak, tetapi juga aparat pajak yang tidak profesional. Kualitas aparatur yang tinggi dibutuhkan untuk memastikan pengawasan, pelayanan, pembinaan, dan penindakan berjalan optimal.

Secara keseluruhan, konsistensi penegakan hukum perpajakan diharapkan melahirkan kepatuhan sukarela dari wajib pajak, bukan hanya kepatuhan karena paksaan. Namun, tetap diperlukan sanksi yang tegas, mendidik, dan menjerakan sebagai konsekuensi kewajiban publik terhadap negara. Dengan demikian, penegakan hukum perpajakan menjadi kunci dalam menjaga keseimbangan antara keadilan, kepastian hukum, dan peningkatan penerimaan negara.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, yang difokuskan pada KPP di Medan dan sekitarnya. Pendekatan kualitatif dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai fenomena sosial terkait kepatuhan wajib pajak serta pengaruh sosialisasi pajak terhadap kualitas wajib pajak. Metode studi kasus memungkinkan peneliti menggali secara komprehensif pandangan dan pengalaman baik dari petugas pajak maupun wajib pajak dalam konteks lokal yang spesifik.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di Kota Medan, khususnya pada KPP Madya Medan dan KPP Medan Barat yang berada di bawah Kanwil DJP Sumatera Utara I. Kedua kantor ini dipilih karena memiliki cakupan yang luas dan representatif dalam menggambarkan kondisi kepatuhan perpajakan di wilayah

Medan. Selain itu, KPP ini memiliki peran penting dalam penyuluhan, sosialisasi, serta penegakan hukum perpajakan sehingga relevan dengan fokus penelitian.

Pemilihan lokasi tersebut juga didasarkan pada pertimbangan bahwa KPP Medan menjadi pusat pelayanan perpajakan yang bersentuhan langsung dengan wajib pajak dari berbagai sektor, sehingga memungkinkan peneliti memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai pengaruh sosialisasi pajak dan penegakan hukum terhadap kepatuhan.

Penelitian ini direncanakan berlangsung selama tiga bulan, yakni mulai Januari hingga Maret 2025. Rentang waktu tersebut dipandang memadai untuk mengumpulkan data melalui observasi dan wawancara, serta memberikan kesempatan bagi peneliti untuk memahami dinamika implementasi kebijakan perpajakan secara lebih mendalam.

Informan penelitian merupakan individu yang dipilih karena keterlibatannya secara langsung dalam kegiatan sosialisasi dan penegakan hukum perpajakan di KPP Medan. Mereka dipilih dengan kriteria tertentu agar informasi yang diperoleh relevan dengan tujuan penelitian, khususnya terkait dengan pengaruh sosialisasi pajak dan penegakan hukum terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun informan dalam penelitian ini meliputi:

1. Petugas pajak di KPP Medan yang terlibat dalam sosialisasi, pemeriksaan, dan penegakan hukum.
2. Wajib Pajak terdaftar, baik yang pernah mengikuti sosialisasi maupun yang menjalani pemeriksaan pajak.
3. Wajib Pajak Usaha yang aktif menjalankan kegiatan bisnis di Medan.
4. Aparat pemerintah atau konsultan pajak yang memiliki pemahaman mendalam terkait kebijakan dan praktik perpajakan.

5. Melalui informan tersebut, penelitian diharapkan dapat menggali pandangan yang beragam mengenai efektivitas sosialisasi serta praktik penegakan hukum dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam, observasi non-partisipatif, dan dokumentasi. Kombinasi ketiga teknik ini dipilih untuk memperoleh data yang komprehensif dan dapat saling melengkapi, sehingga hasil penelitian memiliki tingkat validitas yang lebih kuat.

1. Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*)

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan panduan yang telah disusun berdasarkan fokus dan rumusan masalah penelitian. Pendekatan ini memungkinkan peneliti mengeksplorasi jawaban informan secara lebih luas serta memberikan ruang bagi mereka untuk menyampaikan pengalaman dan pandangannya secara terbuka. Wawancara dilakukan secara langsung (tatap muka) di KPP Pratama Medan atau lokasi lain yang disepakati bersama. Seluruh proses wawancara didukung dengan catatan lapangan dan rekaman audio (dengan persetujuan informan) untuk menjaga keakuratan data.

2. Observasi *Non-Partisipatif*

Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap aktivitas di lingkungan KPP, khususnya terkait pelayanan perpajakan, kegiatan sosialisasi, serta interaksi antara petugas pajak dan wajib pajak. Observasi dilakukan tanpa keterlibatan langsung (non-partisipatif) agar objektivitas terjaga. Aspek yang diamati mencakup kualitas layanan, cara penyampaian informasi oleh petugas, respon wajib pajak, serta bentuk sosialisasi yang dilaksanakan baik secara tatap muka maupun melalui media digital.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh data sekunder berupa laporan tahunan KPP, data kepatuhan wajib pajak (misalnya jumlah pelaporan SPT), materi sosialisasi perpajakan, serta informasi dari media sosial resmi DJP dan pemberitaan publik. Selain itu, dokumen berupa peraturan perundang-undangan perpajakan juga dijadikan rujukan. Data dokumentasi ini berfungsi sebagai pelengkap sekaligus penguat hasil wawancara dan observasi, sehingga interpretasi penelitian lebih akurat.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga komponen utama: reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Ketiga komponen tersebut berlangsung secara siklus dan saling terkait sepanjang proses penelitian.

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi diseleksi, diringkas, serta dikategorisasi sesuai fokus penelitian. Tahap ini bertujuan menyederhanakan data agar lebih terstruktur tanpa menghilangkan makna penting yang terkandung di dalamnya.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Data yang telah direduksi disusun dalam bentuk narasi deskriptif, kutipan informan, serta tabel atau diagram tematik. Penyajian ini membantu memperlihatkan hubungan antarkategori data sehingga memudahkan peneliti dalam memahami pola dan dinamika yang muncul.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Kesimpulan awal diperoleh berdasarkan hasil penyajian data, kemudian diverifikasi dengan membandingkan antar sumber data maupun melalui *member checking* kepada informan. Proses ini dilakukan untuk memastikan validitas dan konsistensi interpretasi yang dihasilkan.

Untuk menjamin validitas dan reliabilitas, penelitian ini menerapkan beberapa teknik uji keabsahan data, yaitu:

1. Triangulasi

Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan metode, yaitu membandingkan hasil wawancara dari berbagai informan (petugas pajak dan wajib pajak), serta mencocokkannya dengan data dokumentasi dan hasil observasi.

2. Member Checking

Peneliti memberikan kesempatan kepada informan untuk meninjau kembali ringkasan hasil wawancara mereka guna memastikan bahwa informasi yang diperoleh sesuai dengan pengalaman dan tidak terjadi kesalahan interpretasi.

3. Kecukupan Referensi

Temuan penelitian didukung oleh kutipan langsung, dokumentasi, serta literatur dan peraturan perpajakan yang relevan, sehingga hasil penelitian memiliki dasar yang kuat.

4. Audit Trail

Peneliti menyusun catatan proses penelitian secara rinci mulai dari tahap awal hingga akhir sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas, sehingga proses penelitian dapat ditelusuri secara jelas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian kualitatif ini dilakukan melalui wawancara mendalam dengan petugas pajak KPP Pratama Medan dan wajib pajak, baik orang pribadi maupun badan usaha. Lokasi penelitian dipilih karena representatif dalam menggambarkan dinamika kebijakan perpajakan dan perilaku wajib pajak di Medan.

Penegakan Hukum dan Dampaknya terhadap Kepatuhan, Hasil wawancara menunjukkan bahwa penegakan hukum di KPP Pratama Medan dilakukan melalui

pemeriksaan, penagihan, pengenaan sanksi administrasi, hingga penyidikan pidana. Penegakan hukum tidak semata bersifat menghukum, melainkan diarahkan untuk membina dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Petugas pajak menekankan bahwa meski sanksi diberlakukan atas ketidaksesuaian laporan, wajib pajak tetap diberi ruang klarifikasi sebelum penetapan.

Beberapa wajib pajak orang pribadi yang diwawancarai menyampaikan bahwa kekhawatiran terhadap sanksi menjadi salah satu alasan utama mereka tetap patuh terhadap kewajiban pajaknya. Mereka mengakui bahwa ketegasan DJP dalam melakukan penegakan hukum membuat mereka lebih berhati-hati dalam melaporkan dan membayar pajak.

“Kalau nggak bayar pajak, takut kena denda, apalagi sekarang katanya bisa langsung dicek dari rekening. Saya jadi lebih tertib sekarang. Pokoknya asal ada penghasilan, saya langsung catat dan siapkan untuk lapor SPT,” (Wajib Pajak Orang Pribadi – Pedagang Online, 2025)

Namun demikian, ketakutan semata bukan satu-satunya alasan wajib pajak taat. Sejumlah wajib pajak juga menyebutkan bahwa ketertiban dalam menjalankan kewajiban perpajakan berawal dari pemahaman akan pentingnya pajak sebagai sumber utama pembiayaan negara.

“Dulu saya pikir pajak cuma beban. Tapi lama-lama saya ngerti, itu buat pembangunan juga. Jadi sekarang kalau lapor pajak, saya pikir itu bagian dari kontribusi juga,” (Wajib Pajak Badan Usaha – Jasa Konstruksi, 2025)

Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun penegakan hukum memiliki peran signifikan dalam menciptakan efek jera dan mendorong kepatuhan, namun dampak jangka panjang lebih efektif bila dibarengi dengan pendekatan edukatif dan pemahaman yang mendalam.

Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kualitas Wajib Pajak, Sosialisasi perpajakan diakui oleh pihak KPP Pratama Medan sebagai instrumen penting dalam membentuk karakter wajib

pajak yang tidak hanya patuh secara administratif, namun juga memahami esensi dari pajak. Kegiatan sosialisasi dilakukan dalam berbagai bentuk, seperti penyuluhan tatap muka, seminar, media sosial, hingga kegiatan bertajuk “*Tax Goes to Campus*” atau “*Tax Goes to Mall*”.

“Sosialisasi kami lakukan ke semua segmen, mulai dari pelaku UMKM, perusahaan besar, bahkan ke sekolah, Mal dan kampus. Kami ingin membentuk pemahaman dari dini, agar mereka sadar pajak bukan karena takut, tapi karena tahu manfaatnya,” (Wawancara dengan Petugas Penyuluhan Pajak, KPP Pratama Medan Barat, 2025)

Beberapa wajib pajak mengaku bahwa mereka mulai memahami prosedur perpajakan setelah mengikuti sosialisasi yang diadakan oleh KPP. Mereka merasa lebih percaya diri dalam menyusun laporan SPT dan memahami aturan perpajakan yang berlaku.

“Saya pernah ikut seminar pajak waktu itu diundang KPP. Sejak itu, saya jadi ngerti cara ngitung pajak usaha saya, ngisi e-SPT, dan akhirnya nggak perlu pakai konsultan lagi,” (Wajib Pajak UMKM – Pemilik Kedai Kopi, 2025)

Selain peningkatan pengetahuan teknis, sosialisasi juga berdampak pada meningkatnya kesadaran moral dalam membayar pajak. Hal ini menciptakan wajib pajak yang lebih berkualitas, yaitu mereka yang tidak hanya patuh karena kewajiban hukum, tetapi juga karena dorongan kesadaran dan pemahaman yang benar.

Interaksi antara Penegakan Hukum dan Sosialisasi Pajak, Berdasarkan wawancara, terlihat bahwa penegakan hukum dan sosialisasi memiliki hubungan yang saling melengkapi. Penegakan hukum membentuk aspek eksternal berupa tekanan dan konsekuensi, sedangkan sosialisasi membentuk aspek internal berupa pemahaman, kesadaran, dan rasa tanggung jawab.

“Kami melihat dua pendekatan ini harus jalan beriringan. Kalau hanya mengandalkan sanksi, kepatuhan itu cuma

sementara. Tapi kalau wajib pajak paham, mereka akan patuh secara sukarela. Sosialisasi itu mengubah cara pandang,” (Wawancara dengan Kepala Seksi Pengawasan, KPP Madya Medan, 2025)

Pendekatan ganda ini sejalan dengan prinsip Theory of Planned Behavior, di mana niat berperilaku ditentukan oleh keyakinan pribadi, norma sosial, dan kontrol yang dirasakan. Dalam konteks ini, sosialisasi pajak membangun keyakinan dan norma positif, sementara penegakan hukum memperkuat kontrol eksternal terhadap perilaku patuh.

Penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh dua pendekatan utama, yaitu penegakan hukum dan sosialisasi pajak. Hasil wawancara menunjukkan bahwa penegakan hukum berfungsi menciptakan efek jera melalui pemeriksaan, sanksi, dan penagihan, sejalan dengan prinsip law enforcement dalam sistem self-assessment. Namun, efek tersebut bersifat jangka pendek jika tidak diimbangi dengan pemahaman yang baik dari wajib pajak.

Sebaliknya, sosialisasi pajak berperan secara persuasif dalam membangun kesadaran dan pemahaman mengenai fungsi pajak bagi negara. Upaya edukatif ini terbukti mendorong kepatuhan yang lebih berkelanjutan karena lahir dari kesadaran internal, bukan semata rasa takut. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya kombinasi strategi koersif dan persuasif untuk memperkuat kepatuhan pajak.

Dengan demikian, keseimbangan antara penegakan hukum dan sosialisasi merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kualitas kepatuhan wajib pajak, khususnya di KPP Pratama Medan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa penegakan hukum melalui pemeriksaan, penagihan, serta pengenaan sanksi administratif maupun pidana berperan penting dalam menjaga kepatuhan wajib pajak. Sebagian besar wajib pajak mengakui bahwa rasa takut terhadap denda mendorong mereka untuk

patuh, sejalan dengan *Deterrence Theory* yang menekankan peran ancaman hukuman dalam mencegah pelanggaran. Namun, kepatuhan yang dibangun atas dasar rasa takut (*coercive compliance*) bersifat rapuh dan tidak berkelanjutan jika tidak diimbangi dengan pemahaman yang baik.

Kepatuhan badan usaha di Indonesia masih rendah. Dari sekitar 1,6 juta badan usaha, hanya 872.995 yang terdaftar sebagai wajib pajak, menunjukkan adanya potensi penerimaan yang belum optimal. Faktor penyebabnya meliputi rendahnya pemahaman tentang kewajiban perpajakan, ketidakpercayaan akibat sengketa pajak, kebijakan sanksi yang kurang tegas, serta pelayanan dan sosialisasi yang belum optimal. Dengan demikian, penegakan hukum perlu diiringi edukasi dan peningkatan kualitas pelayanan agar mampu menciptakan kepatuhan yang berkelanjutan.

Sosialisasi dan edukasi perpajakan yang dilakukan KPP Madya dan Pratama Medan terbukti berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas wajib pajak, yang tidak hanya mencakup kepatuhan administratif, tetapi juga pemahaman, kesadaran, dan kemandirian dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Kegiatan yang dilakukan meliputi seminar, pelatihan, *Tax Goes to Campus*, penyuluhan di pusat perbelanjaan, hingga pemanfaatan media sosial.

Perkembangan teknologi, khususnya *e-Filing* dan *e-Billing*, turut mendukung peningkatan kepatuhan dengan memudahkan pelaporan dan pembayaran pajak, mempercepat administrasi, menekan biaya operasional, serta meningkatkan transparansi dan akurasi data.

Temuan ini konsisten dengan penelitian Setiadi et al. (2024) dan Wahyuni et al. (2022), yang menekankan bahwa sosialisasi berperan penting dalam membentuk kesadaran dan kepatuhan sukarela. Sejalan dengan *Theory of Planned Behavior* (Ajzen, 1991), sosialisasi memperkuat keyakinan wajib pajak mengenai manfaat pajak

(*behavioral belief*), mendorong kesadaran bahwa membayar pajak merupakan kewajiban sosial (*normative belief*), serta meningkatkan kemampuan mereka dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (*control belief*).

Penelitian ini menemukan adanya sinergi antara penegakan hukum dan sosialisasi pajak dalam mendorong kepatuhan yang berkelanjutan. Penegakan hukum menghasilkan *enforced compliance* melalui rasa takut akan sanksi, sementara sosialisasi menciptakan *voluntary compliance* yang lahir dari kesadaran internal wajib pajak.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berperan penting melalui pengawasan, pemeriksaan, edukasi, serta penerapan sanksi yang adil dan konsisten. Wajib pajak yang patuh karena kesadaran menunjukkan kualitas lebih tinggi dibandingkan mereka yang patuh hanya karena takut. Temuan ini sejalan dengan konsep *pyramid of tax compliance* (Braithwaite, 2003), di mana kepatuhan sukarela berada di puncak piramida dan hanya dapat dicapai melalui komunikasi, pembinaan, dan edukasi yang intensif.

Selain faktor penegakan dan sosialisasi, kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi oleh pemahaman yang terbatas tentang aturan perpajakan, kompleksitas sistem administrasi, ketidakjelasan sanksi, serta kualitas pelayanan otoritas pajak. Pelayanan yang ramah, jelas, dan responsif terbukti meningkatkan kepercayaan dan kepatuhan wajib pajak badan.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan dipengaruhi oleh tiga pilar utama yang saling melengkapi: sosialisasi pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan penegakan hukum. Pertama, sosialisasi yang terstruktur (seminar, webinar, *Tax Goes to Campus*, kanal media sosial, dan kelas pajak rutin) terbukti meningkatkan pemahaman prosedural sekaligus

menumbuhkan kesadaran normatif wajib pajak. Dampaknya tidak hanya pada kepatuhan administratif (ketepatan isi dan waktu pelaporan), tetapi juga pada kemandirian wajib pajak dalam mengelola kewajiban perpajakannya.

Kedua, kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap pengalaman kepatuhan. Layanan yang cepat, ramah, akuntabel, dan solutif-bukan koersif-mendorong iklim kepercayaan dan mengurangi resistensi ketika terjadi koreksi atau imbauan perbaikan SPT. Peran petugas sebagai pembina (*coach*) yang membantu menemukan solusi pelaporan yang tepat berkontribusi pada pembentukan kepatuhan yang lebih stabil dan berkelanjutan.

Ketiga, penegakan hukum yang tegas, konsisten, dan berkeadilan tetap esensial untuk menjaga integritas sistem *self-assessment*. Pemeriksaan, penagihan, sanksi administrasi, hingga proses pidana pada pelanggaran berat menciptakan efek jera dan mengamankan basis penerimaan. Namun, mengandalkan sanksi semata menghasilkan kepatuhan yang rapuh, efeknya optimal bila dibarengi pembinaan dan edukasi yang kontinu.

Temuan tersebut menegaskan adanya sinergi: penegakan hukum mendorong *enforced compliance*, sementara sosialisasi dan pelayanan berkualitas menumbuhkan *voluntary compliance*. Kombinasi keduanya membentuk kualitas wajib pajak yang lebih matang-paham aturan, sadar fungsi pajak bagi pembangunan, dan mampu memenuhi kewajiban secara mandiri.

Implikasi praktis: (1) memperluas sosialisasi yang disederhanakan untuk segmen UMKM, (2) memperkuat layanan berbasis digital (*e-Filing/e-Billing*, antrean dan konsultasi daring) guna memangkas biaya kepatuhan (3) membangun budaya pelayanan yang empatik dan berbasis Solusi, (4) memastikan konsistensi penegakan sanksi disertai komunikasi kebijakan yang jelas, dan (5) memperkuat kemitraan dengan asosiasi/konsultan pajak sebagai perpanjangan tangan edukasi. Dengan

langkah-langkah tersebut, peningkatan kepatuhan diharapkan bersifat berkelanjutan sekaligus memperkuat kepercayaan publik terhadap administrasi perpajakan.

Berdasarkan temuan dan kesimpulan penelitian, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan strategis bagi pemangku kebijakan, khususnya Direktorat Jenderal Pajak (DJP), dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas pengawasan:

1. Meningkatkan intensitas dan inovasi sosialisasi perpajakan.

DJP diharapkan memperluas cakupan sosialisasi melalui media digital yang lebih adaptif dan mudah dijangkau masyarakat, seperti platform media sosial, podcast pajak, serta video edukasi singkat yang komunikatif dan kontekstual. Konten edukatif yang disampaikan secara sederhana namun relevan akan lebih mudah diterima oleh berbagai lapisan wajib pajak.

2. Membangun sistem penegakan hukum yang transparan dan berkeadilan.

Penegakan hukum perlu dijalankan secara konsisten, proporsional, dan tidak diskriminatif. Transparansi dalam proses pemeriksaan maupun pemberian sanksi harus diperkuat agar wajib pajak merasa diperlakukan secara adil. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepatuhan, tetapi juga menumbuhkan kepercayaan publik terhadap otoritas pajak.

3. Penguatan kapasitas sumber daya manusia (SDM) petugas pajak.

Petugas pajak tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana administrasi, melainkan juga sebagai edukator dan komunikator. Oleh sebab itu, peningkatan kompetensi teknis serta keterampilan komunikasi publik perlu ditingkatkan. Dengan demikian, pendekatan yang dilakukan fiskus tidak kaku dan birokratis, melainkan mampu

- membina hubungan yang lebih baik dengan wajib pajak.
4. Meningkatkan kualitas layanan berbasis teknologi informasi. Pengembangan layanan elektronik seperti *e-filing*, *e-billing*, dan *e-form* perlu terus ditingkatkan dari sisi kecepatan, kemudahan, dan user experience. Layanan digital yang lebih ramah pengguna akan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan.
 5. Optimalisasi implementasi sistem Coretax. Dengan peluncuran sistem Coretax pada tahun 2025, DJP maupun wajib pajak dapat mengakses data perpajakan yang lebih terintegrasi. Sistem ini diharapkan dapat meningkatkan transparansi, memudahkan analisis data, dan memperkuat pengawasan. Di sisi wajib pajak, Coretax diharapkan membantu dalam proses pelaporan yang lebih akurat dan praktis, sehingga mendorong tingkat kepatuhan yang lebih tinggi.
- DAFTAR PUSTAKA**
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia No 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 62.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2023). Laporan kinerja Direktorat Jenderal Pajak tahun 2023. Kementerian Keuangan Republik Indonesia. <https://www.pajak.go.id>
- Lestary, P. S., Sari, A. M., & Putra, S. B. (2021). Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Jakarta. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 14(2), 112–125.
- Mediawahyu, D., & Apollo, M. (2020). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Surabaya. *Jurnal Ekonomi dan Perpajakan*, 16(3), 78–90.
- Nurlis, N., Muda, I., & Lubis, A. (2021). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Medan. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 22(2), 123–132.
- Paulus, I. D., & Tarmidi, S. H. (2023). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 18(1), 88–102.
- Purba, R. (2021). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Sosialisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada UMKM di Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Wira Ekonomi Mikroskil*, 11(1), 67–74.
- Suhendra, I., Pratama, F., & Anwar, N. (2019). Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Padang. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 10(4), 56–65.
- Tjokorda, I. P. G., Dewi, P. K., & Wiraatmaja, I. W. (2022). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Bali. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 21(2), 45–57.
- Setyawan, R. D. (2018). Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Pelaporan e-SPT Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan*, 13(2), 142–157.
- Evelyna, R. (2021). Pengaruh Theory of Planned Behavior terhadap kepatuhan perpajakan di Indonesia. *Jurnal Psikologi dan Perilaku Manusia*, 15(3), 89–98.
- Gama, P., Setiawan, M., & Nugraha, B. (2024). Theory of Planned Behavior dan pengaruhnya terhadap kepatuhan perpajakan di Indonesia. *Jurnal Psikologi dan Sosial*, 10(2), 135–145.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.

Irwan, M. (2020). Perilaku manusia dalam perspektif theory of planned behavior. Yogyakarta: Deepublish.

Tri Cahya, & Ayu. (2019). Pengaruh keyakinan terhadap perilaku individu dalam konteks sosial. Jakarta: Penerbit Ilmu Sosial.

Yasa, I. N. M., & Prayudi, M. A. (2019). Teori perilaku berencana dan implikasinya terhadap perilaku konsumen. *Jurnal Psikologi Udayana*, 6(2), 112–120.

Soekanto, S. (2009). *Sosiologi: Suatu pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers