

BAB II

GAMBARAN UMUM SUBJEK PENELITIAN

2.1 Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari

2.1.1 Profil Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari

Berdasarkan Direktorat Jendral Pajak (DJP) dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya untuk dapat menjalankan pelayanan dalam bidang perpajakan berdasarkan pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor PMK-132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor PMK-55/PMK.01/2015 dalam menerapkan adanya organisasi dan tata kerja dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama serta adanya Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Pajak (KP2KP).

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama merupakan unit pelaksanaan teknis di bawah Direktorat Jenderal Pajak (DJP), Kementerian Keuangan Republik Indonesia, yang memiliki peranan penting dalam mengelola administrasi perpajakan di tingkat lokal. KPP Pratama memiliki misi untuk membantu Wajib Pajak perorangan dan badan agar dapat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selain itu, KPP Pratama juga menjalankan fungsi pengawasan dan pemberian bimbingan terkait Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Penjualan Barang Mewah (PPnBM).

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Semarang Candisari adalah instansi di bawah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang berada di bawah naungan Kantor Wilayah Pajak Jawa Tengah I, sehingga menjadi bagian dari struktur organisasi DJP di wilayah Jawa Tengah. KPP ini mulai beroperasi pada tahun 2008 sebagai hasil pemekaran dari KPP Semarang Selatan. Meskipun terjadi pemisahan wilayah kerja, KPP Semarang Selatan tetap beroperasi dan menangani wilayah Kecamatan Semarang Selatan. KPP Pratama Semarang Candisari beralamat di Jalan Setia Budi Nomor 3, Tinjomoyo, Kecamatan Banyumanik, Kota Semarang, Jawa Tengah 50262. Kantor ini dapat dihubungi melalui telepon (024) 7472797 dan faksimile (024) 7471983, dengan kode wilayah kerja 087. Keberadaan KPP Pratama Semarang Candisari memiliki peran yang penting dan strategis dalam memberikan pelayanan perpajakan kepada masyarakat di wilayah Semarang dan sekitarnya, sekaligus membantu WP dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan.

Dalam menjalankan tugasnya, KPP Pratama Semarang Candisari menjalankan 2 fungsi utama sebagai berikut:

- 1) Fungsi pengaturan atau regulated, yaitu KPP bertugas untuk menghimpun penerimaan regulasi dengan kebijakan-kebijakan perpajakan yang ada.
- 2) Fungsi budgeter, yaitu KPP bertugas untuk mengimpun penerimaan negara.

KPP Pratama Semarang Candisari didukung dengan adanya ruang pelayanan yang terpadu, luas, dan nyaman, serta para pegawai yang siap memberikan layanan kepada masyarakat, serta layanan internet yang dapat pula diakses oleh wajib pajak.

2.1.1.1 Logo Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari



Gambar 2. 1 Logo Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari

Sumber: www.pajak.go.id

Deskripsi Logo:

- A) Perisai berbentuk lima menggambarkan Negara Pancasila Republik Indonesia
- B) Sayap yang terbuka dengan lima bulu mencerminkan kejayaan Negara, sekaligus menjadi motivasi bagi pegawai Direktorat Jendral Pajak dalam menjalankan tugasnya dengan bertujuan menjaga agar jaya Negara tetap berkembang.
- C) Bejana Emas melambangkan tempat pengumpulan dana Negara (fiscus)
 1. Simbol Libra melukis keadilan
 2. Padi Tujuh belas butir dan delapan kelopak bunga kapas melambangkan cita-cita kesejahteraan Negara.
 3. Tiga gelombang menggambarkan bahwa Direktorat Jendral Pajak menjalankan tugasnya berdasarkan Tridharma Perpajakan, yaitu:
 - Mencakup seluruh subjek pajak
 - Objek pajak yang seharusnya
 - Tepat pada waktunya. Gelombang ini berarti bahwa pihak pajak mengelola dan menyesuaikan situasi.

2.1.1.2 Visi dan Misi KPP Pratama Semarang Candisari

Visi dari KPP Pratama Semarang Candisari yang menjadi salah satu institusi dibawah naungan Direktorat Jendral Pajak (DJP) adalah “Menjadi Kantor Pelayanan terbaik dengan memberikan pelayanan prima yang mengutamakan akuntabilitas dan dipercaya oleh masyarakat Jawa Tengah”.

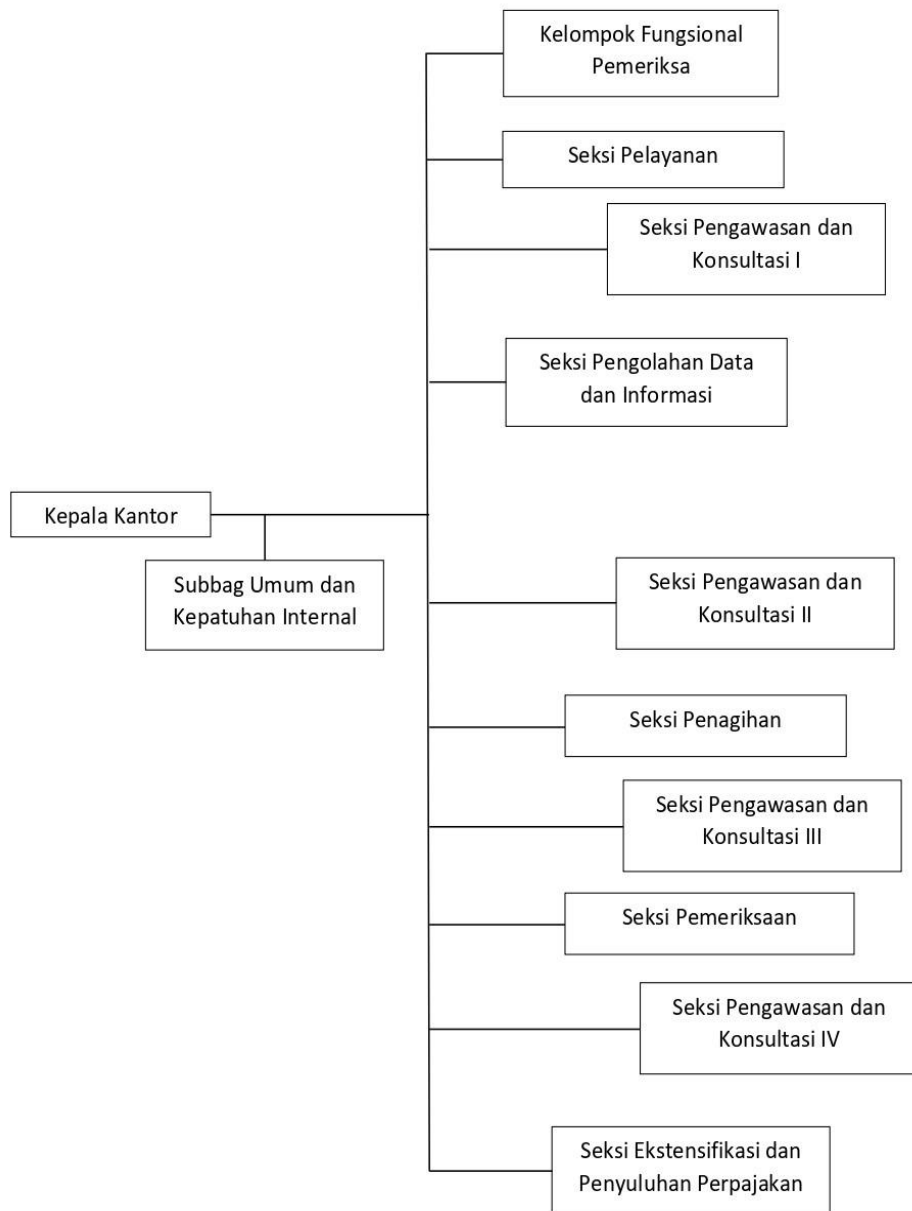
KPP Pratama Semarang Candisari memiliki misi utama yaitu;

- 1) Sesuai dengan nilai-nilai Kementerian Keuangan, kami akan menerapkan tata kelola perpajakan yang bertanggung jawab untuk mendukung pencapaian target penerimaan pajak nasional.
- 2) Dengan memberikan layanan, dukungan, dan bimbingan, kami akan membangun kepercayaan masyarakat serta menumbuhkan lingkungan sosial yang memiliki kesadaran tinggi akan kewajiban perpajakan di Provinsi Jawa Tengah.

2.1.1.3 Motto

Motto dari pelayanan adalah CANDI yang berarti Cepat, Akurat, Nyaman, Disiplin dan Inovatif.

2.1.1.4 Struktur Organisasi



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi

Penjelasan tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan adalah sebagai berikut:

a) Kepala Kantor

Mengatur dan mengawasi pelaksanaan edukasi, layanan, serta pengawasan kepada Wajib Pajak dalam ranah perpajakan sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

b) Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal

Bertanggung jawab untuk mengelola anggaran atau keuangan kantor, menangani administrasi kepegawaian, serta mengatur urusan rumah tangga KPP dan kesekretariatan kantor. Di sisi lain, fungsi Sub Bagian Umum berperan sebagai unit pendukung kelancaran operasional kantor, baik yang berkaitan dengan sumber daya manusia maupun dengan fasilitas dan infrastruktur, serta mengelola administrasi kepatuhan internal dan lainnya.

Rincian tugas dari sub bagian umum meliputi:

1. Menyusun rencana kerja untuk sub bagian umum
2. Melaksanakan pengelolaan surat fungsional pemeriksaan lainnya
3. Melakukan langkah-langkah penyusunan balasan terhadap surat pengaduan dari masyarakat melalui tromol pos 5000 maupun secara langsung
4. Tim peneliti melaksanakan prosedur penelitian berkaitan dengan pengaduan masyarakat/tromol pos 5000 serta menyusun laporan berkala untuk KPP
5. Melaksanakan prosedur penyiapan surat usulan pengangkatan calon pegawai menjadi pegawai negeri sipil dan menjalankan prosesi pengambilan sumpah pegawai sipil/sumpah jabatan.
6. Melakukan prosedur pengajuan pemeriksaan kesehatan pegawai
7. Melaksanakan penelitian pendahuluan terkait dugaan pelanggaran disiplin pegawai sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980.

8. Menyusun laporan pemeriksaan mengenai pelanggaran disiplin pegawai berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980.
9. Melakukan prosedur penjatuhan hukuman atas pelanggaran disiplin pegawai dan pengusulan pemberitahuan kepada pegawai berlandaskan Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1979.
10. Melaksanakan prosedur penjatuhan sanksi disiplin berupa teguran resmi sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 15/KMK.01/UP.6/1985.
11. Melaksanakan prosedur penghentian pembayaran gaji dan tunjangan bagi pegawai yang melakukan pelanggaran sesuai dengan 15/KMK.01/UP.6/1985.
12. Melaksanakan prosedur pembuatan rekap laporan bulanan mengenai ketertiban pegawai.
13. Mengimplementasikan penegakan disiplin kepada para pegawai berdasarkan regulasi kepegawaian yang berlaku.
14. Melaksanakan prosedur pengajuan kenaikan pangkat, perbaikan gaji berkala pegawai, dan pemberian izin cuti bagi pegawai.
15. Melaksanakan langkah-langkah untuk menyusun daftar peringkat pegawai
16. Melaksanakan prosedur penyelesaian dokumen penilaian pelaksanaan tugas (DP 3) pegawai
17. Melaksanakan prosedur laporan mengenai pernikahan pertama pegawai
18. Melaksanakan langkah-langkah untuk pengajuan kartu pegawai, kartu istri/kartu suami

19. Melaksanakan prosedur pengajuan usulan peserta pendidikan di luar negeri dan pengajuan calon peserta pelatihan
20. Melaksanakan prosedur penataan izin untuk melanjutkan pendidikan di luar dinas.
21. Melaksanakan prosedur pengajuan izin untuk memiliki istri lebih dari satu dan izin perceraian bagi pegawai negeri sipil.

c) Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Kantor Pajak bertugas mengumpulkan dan memproses data perpajakan, serta menyediakan informasi perpajakan yang diperlukan. Selain itu, kantor ini juga bertanggung jawab atas pendaftaran dokumen perpajakan dan pengelolaan penerimaan pajak. Lebih lanjut, Kantor Pajak Pusat menyediakan layanan dukungan teknologi informasi, mengawasi pelaksanaan pelaporan pajak elektronik (e-SPT) dan pengajuan elektronik (e-Filing), serta menyusun dan menyampaikan laporan kinerja untuk evaluasi tugas dan fungsi kantor tersebut

d) Seksi Pelayanan

Bertanggung jawab atas penyusunan dan penetapan undang-undang serta peraturan perpajakan, pengelolaan dokumen dan catatan perpajakan, penyediaan layanan penerimaan dan pemrosesan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) serta dokumen perpajakan lainnya, pendaftaran wajib pajak, dan penanganan pengaduan masyarakat.

e) Seksi Pemeriksaan

Bertanggung jawab atas koordinasi penyusunan rencana audit, pengawasan pelaksanaan prosedur audit, penerbitan dan penyebaran surat kuasa audit (SP2), serta administrasi audit pajak yang efektif dan efisien.

f) Seksi Penagihan

Memiliki peran dan tanggung jawab tidak hanya dalam pengelolaan piutang PPh, PPN, dan PPN/PM, tetapi juga melaksanakan pemetaan dan analisis terhadap jumlah tunggakan serta mengambil langkah-langkah penagihan baik secara aktif maupun pasif.

Tugas dari Seksi Penagihan terdiri dari:

1. Menyusun rencana kerja untuk bagian penagihan
2. Melakukan penyesuaian terhadap rencana kerja tahunan bagian penagihan
3. Menjalankan prosedur pengelolaan surat ketetapan pajak (SKP), surat tagihan pajak (STP), surat tanda terima setoran (STTS), surat setora bea (SSB), serta pemindahbukuan (PBK) guna mengawasi tunggakan dan pembayaran angsuran/pelunasan pajak
4. Melaksanakan prosedur pengelolaan surat keputusan keberatan atau putusan banding dan surat keputusan pengurangan atau penghapusan sanksi administratif (tidak termasuk keputusan pengurangan PBB)
5. Melaksanakan proses administrasi surat keputusan untuk pembetulan.
6. Melaksanakan langkah-langkah untuk permohonan cicilan atau penjadwalan ulang pembayaran pajak dari pihak wajib pajak.
7. Melaksanakan proses penerbitan surat teguran.

8. Mengimplementasikan prosedur untuk penerbitan surat perintah pelaksanaan paksa.
9. Melaksanakan langkah-langkah untuk penerbitan dan pelaksanaan surat instruksi penyitaan (SPMP).
10. Melaksanakan prosedur untuk menerbitkan surat permohonan pemblokiran rekening wajib pajak kepada petugas bank.
11. Mengikuti prosedur dalam penerbitan surat permohonan terkait jadwal waktu dan lokasi lelang.
12. Melaksanakan langkah-langkah dalam penerbitan pengumuman lelang serta surat pemberitahuan terakhir untuk wajib pajak (s.5.0 23.82, sesuai dengan lampiran Kep. Dirjen Pajak No KEP-645/PJ. /2001).
13. Melaksanakan prosedur untuk menerbitkan surat keputusan pencabutan penyitaan atau pemblokiran serta pembatalan lelang atas harta wajib pajak.
14. Melaksanakan cara penerbitan surat perintah penagihan secara langsung dan bersamaan (SPPSS) kepada wajib pajak yang ditentukan.
15. Menjalankan tahapan pembuatan usulan untuk pencegahan dan penyanderaan terhadap wajib pajak yang ditunjuk.
16. Melakukan proses pengelolaan dokumen lainnya untuk seksi penagihan.
17. Mengelola piutang pajak yang diperkirakan tidak akan bisa ditagih.
18. Menerima daftar pengantar dokumen salinan keputusan menteri keuangan mengenai penghapusan piutang pajak.
19. Melaksanakan langkah-langkah untuk mengeluarkan nota perhitungan surat permintaan pembayaran pajak bunga penagihan.

20. Menjalankan prosedur penagihan pajak secara langsung dan dalam waktu yang bersamaan.
21. Melaksanakan langkah-langkah untuk membatalkan pengumuman lelang.
22. Melaksanakan langkah-langkah untuk memantau pelaksanaan lelang.
23. Melaksanakan langkah-langkah untuk menjawab konfirmasi mengenai data tunggakan wajib pajak.
24. Melaksanakan langkah-langkah untuk mengajukan pemeriksaan yang berkaitan dengan penagihan pajak (audit tunggakan).
25. Melaksanakan langkah-langkah untuk mengeluarkan surat permintaan pembayaran pajak PBB.

g) Seksi Ektensifikasi dan Penyuluhan Perpajakan

Bertanggung jawab dalam memantau potensi pajak, menggali informasi dari berbagai sumber, menginventarisasi subjek dan objek pajak, serta melaksanakan penilaian objek pajak guna memperluas jangkauan perpajakan.

h) Fungsional Pemeriksa

Bertugas untuk melakukan pemeriksaan terkait kepatuhan terhadap kewajiban pajak dan untuk keperluan lain dalam rangka menerapkan ketentuan peraturan perpajakan yang berlaku.

i) Seksi Pengawasan dan Konsultasi

Sesuai dengan PMK 206.02/PMK/2015, fungsi Account Representative dipisahkan menjadi dua bagian, yaitu fungsi Pelayanan dan Konsultasi (Waskon 1) dan fungsi Pengawasan Penggalian Potensi (Waskon 2,3,4).

- Seksi Pengawasan dan Konsultasi I

Melakukan pelayanan bimbingan, himbauan dan konsultasi perpajakan kepada WP, serta pelaksanaan administrasi permohonan produk hukum Wajib Pajak.

- Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, III dan IV

Melakukan pemantauan kepatuhan perpajakan WP analisa kinerja WP, rekonsiliasi data WP dalam rangka melakukan intensifikasi dan melakukan evaluasi berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.1.2 Karakteristik Wajib Pajak di KPP Pratama Semarang Candisari

Subjek utama dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak orang pribadi dan Wajib Pajak badan (pelaku usaha UMKM) yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Candisari. Berdasarkan data internal Direktorat Jenderal Pajak (2023), komposisi Wajib Pajak di wilayah ini mencerminkan dinamika perekonomian Kota Semarang yang didominasi oleh sektor jasa dan perdagangan. Mengacu pada data tersebut, struktur Wajib Pajak di daerah ini didominasi oleh:

- 1) **Wajib Pajak Orang Pribadi:** Yang terdiri dari pegawai swasta, wiraswasta, dan professional seperti dokter, pengacara, dan pedagang. Rentang usia sekitar 30-50 tahun, dengan latar belakang Pendidikan sarjana dan diploma mendominasi. Mereka sering mengalami kesulitan dalam memahami peraturan pajak, seperti penghitungan Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 atau Pajak Penambahan Nilai (PPN).
- 2) **Wajib Pajak Badan (Pelaku Usaha UMKM):** Sebagian besar UKM di sektor ritel, manufaktur ringan dan layanan. Contohnya, usaha kecil di area industri

Candisari dengan pendapatan tahunan antara Rp 500 juta hingga Rp 4,5 miliar. Kepatuhan mereka dipengaruhi oleh layanan perpajakan, seperti kemudahan akses informasi dan kecepatan tanggapan petugas.

2.2 Lokasi dan Wilayah Kerja KPP Pratama Semarang Candisari

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Semarang Candisari berlokasi di Jalan Setia Budi No. 3, Semarang. KPP Semarang Candisari terletak di sebelah Bank BRI, tepat di belakang Bukit Gombel. Wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Semarang Candisari mencakup 4 kecamatan, yaitu Candisari, Gajah Mungkur, Banyumanik, dan Tembalang, dengan luas wilayah sekitar 79,24 hektar dan jumlah wajib pajak sekitar 100.000 orang, yang setara dengan sekitar 70% dari total populasi. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat potensi besar untuk meningkatkan jumlah wajib pajak perorangan.

Selain itu, wilayah KPP Pratama Semarang Candisari juga memiliki potensi yang signifikan untuk wajib pajak badan dari segmen Usaha Mikro, Usaha Kecil, dan Menengah (UMKM). Menurut estimasi dari data publik Direktorat Jendral Pajak (DJP), jumlah unit usaha UMKM di wilayah ini diperkirakan sekitar 5.000 hingga 7.000 unit usaha, termasuk usaha kecil, seperti kios, layanan jasa kecil, dan produksi mikro. Peluang untuk pengembangan lebih lanjut terlihat kuat di kecamatan Banyumanik dan Tembalang, yang sedang mengalami pertumbuhan pesat dalam sektor UMKM. Fokus Utamanya adalah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui edukasi dan insentif seperti Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 bagi UMKM yang mempunyai pendapatan di bawah Rp 4,8 miliar per tahun.

Wilayah kerja KPP Pratama Semarang Candisari meliputi 4 kecamatan di Kota Semarang sebagai berikut:

- Kecamatan Candisari: Kelurahan Candi, Jatingaleh, Kaliwiru, Jomblang, Kranganyar Gunung, Tegalsari, dan Wonotingal.
- Kecamatan Gajah Mungkur: Kelurahan Karangrejo, Bendan Dhuwur, Bendan Ngisor, Sampangan, Gajahmungkur, Lempongsari, Petompon, dan Bendungan.
- Kecamatan Tembalang: Kelurahan Meteseh, Rowosari, Mangunrejo, Bulusan, Kramas, Tembalang, Jangli, Tandang, Kedungmundu, Sendangguwo, Sendangmulyo, dan Sambiroto.
- Kecamatan Banyumanik: Kelurahan Pudukpayung, Gedawang, Jabungan, Pedalangan, Banyumanik, Sronдол Kulon, Sronдол Wetan, Ngesrep, Tinjomoyo, Padangsari, dan Sumurboto.

2.3 Nilai-nilai Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang

Candisari

Para Pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari berkomitmen kuat terhadap nilai-nilai pelayanan yang berdasarkan pada nilai-nilai yang mendasari Kementerian Keuangan, yaitu:

1) Integritas

Berpikir, berbicara, bertindak, dan berperilaku dengan benar dan rasa hormat, dengan selalu patuhi norma-norma perilaku dan nilai-nilai moral yang berlaku.

2) Profesionalisme

Melaksanakan pekerjaan secara tuntas dan akurat berdasarkan kompetensi terbaik yang dimiliki, disertai rasa tanggung jawab serta komitmen yang tinggi.

3) Sinergi

Tujuannya adalah untuk mendorong dan memastikan kerja sama internal yang efisien, guna menghasilkan hasil yang bermanfaat dan berkualitas tinggi, serta membangun hubungan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan.

4) Layanan

Menyediakan layanan berkualitas tinggi dengan mengutamakan integritas, transparansi, kecepatan, ketepatan, dan keamanan.

5) Kesempurnaan

Peningkatan berkelanjutan di berbagai bidang untuk mencapai dan memberikan hasil terbaik.

2.4 Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Semarang Candisari bertugas melakukan sosialisasi, memberikan layanan, serta melakukan pengawasan terhadap wajib pajak. Ruang lingkup audit ini mencakup, sesuai dengan wilayah kewenangannya, Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Barang Mewah (PPnBM), pajak tidak langsung lainnya, serta Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Seluruh tugas tersebut dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, guna memastikan kepatuhan wajib pajak serta optimalisasi penerimaan negara.

Sebagaimana dimaksud dalam Pasal 59 PERMEN KEMENKEU Nomor 206.2/PMK.01/2014 Tahun 2014 Kantor Pelayanan Pajak Pratama melaksanakan fungsi-fungsi sebagai berikut:

- 1) Melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data perpajakan, serta mengamati potensi pajak yang ada. Selain itu, juga menyajikan informasi perpajakan, melakukan pendataan terhadap objek dan subjek pajak, serta melaksanakan penilaian terhadap objek Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).
- 2) Melaksanakan proses penetapan serta penerbitan berbagai produk hukum di bidang perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 3) Pengelolaan dokumen dan catatan perpajakan. Hal ini mencakup penerimaan dan pemrosesan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) serta penerimaan berbagai sjenis surat lain yang berkaitan dengan administrasi perpajakan.
- 4) Konsultasi perpajakan;
- 5) Layanan perpajakan;
- 6) Pelaporan pajak
- 7) Melaksanakan kegiatan ekstensifikasi perpajakan untuk memperluas basis wajib pajak dan meningkatkan potensi penerimaan pajak.
- 8) Melakukan penatausahaan piutang pajak serta melaksanakan kegiatan penagihan pajak sesuai ketentuan yang berlaku.
- 9) Menyelenggarakan pemeriksaan pajak guna memastikan kebenaran pelaporan dan kepatuhan wajib pajak.
- 10) Melaksanakan pengawasan terhadap kepatuhan kewajiban perpajakan para Wajib Pajak.

- 11) Memberikan layanan pendampingan perpajakan kepada wajib pajak terkait peraturan dan kewajiban perpajakan.
- 12) Melakukan pembetulan atas ketetapan pajak apabila terdapat kesalahan atau ketidaksesuaian.
- 13) Mengelola proses pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sesuai ketentuan yang berlaku.
- 14) Menyelenggarakan seluruh kegiatan administrasi perkantoran untuk mendukung kelancaran operasional kantor.

2.4 Data Responden

2.4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin dibagi menjadi dua, yaitu laki-laki dan perempuan. Identitas responden dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Profil Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	45	45%
	Perempuan	55	55%
		100	100%
Usia	18 – 30 tahun	44	44%
	31 – 40 tahun	24	24%
	41 – 50 tahun	17	17%
	> 50 tahun	15	15%
		100	100%
Pendidikan Terakhir	SMA/SMK	32	32%
	Diploma	20	20%
	S1/S2/S3	48	48%

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
		100	100%
Pekerjaan	PNS	7	7%
	Pegawai Swasta	66	66%
	BUMN/D	0	0%
	Profesional	1	1%
	Non Profesional	3	3%
	Lainnya	3	3%
		80	80%
Penghasilan	0	1	1%
	< 2.000.000	13	13%
	2.000.000-3.500.000	33	33%
	3.600.000-5.000.000	25	25%
	> 5.000.000	8	8%
		80	80%
Badan Hukum Usaha	Perorangan	19	95%
	CV	1	5%
	Firma	0	0%
	PT	0	0%
Lama Usaha	1-5 Tahun	10	10%
	6-10 Tahun	5	5%
	11-15 Tahun	1	1%
	> 15 Tahun	4	4%
		20	20%
Penghasilan dari penjualan	1.000.000-3.500.000	8	8%
	3.600.000-5.000.000	5	5%

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
	5.100.000-7.000.000	5	5%
	> 7.000.000	2	2%
		20	20%

Sumber: Data diolah, 2025

Keterangan:

*) Data badan hukum usaha hanya untuk responden Wajib Pajak Badan (UMKM) sebanyak 20 responden.

Berdasarkan tabel 2.1, diketahui bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh perempuan sebanyak 55 orang (55%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 45 orang (45%). Dari segi usia, mayoritas responden berada pada rentang 18-30 tahun dengan jumlah 44 orang (44%), diikuti oleh usia 31-40 tahun yang mencakup 24 orang (24%), untuk kategori usia 41-50 tahun terdapat 17 orang (17%), dan usia di atas 50 tahun sebanyak 15 orang (15%), yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia produktif. Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, responden terbanyak memiliki pendidikan S1/S2/S3 yaitu sebanyak 48 orang (48%), disusul oleh pendidikan SMA/SMK sebanyak 32 orang (32%) dan Diploma sebanyak 20 orang (20%), yang mengindikasikan tingkat pendidikan responden relatif baik.

Dari segi pekerjaan, sebagian besar responden merupakan pegawai swasta sebanyak 66 orang (66%), diikuti oleh PNS sebanyak 7 orang (7%), non profesional sebanyak 3 orang (3%), lainnya sebanyak 3 orang (3%), serta profesional sebanyak 1 orang (1%), sementara tidak terdapat responden yang bekerja di BUMN/D. Berdasarkan penghasilan bulanan responden sebagai konsumen (n=80), mayoritas responden memiliki penghasilan pada kisaran

Rp2.000.000-Rp3.500.000 per bulan sebanyak 33 orang (33%), diikuti kisaran Rp3.600.000-Rp5.000.000 sebanyak 25 orang (25%), kurang dari Rp2.000.000 sebanyak 13 orang (13%), di atas Rp5.000.000 sebanyak 8 orang (8%), dan 1 orang (1%) yang tidak memiliki penghasilan. Data ini menggambarkan bahwa sebagian besar responden konsumen berpenghasilan menengah dengan sumber penghasilan utama dari pekerjaan mereka.

Sementara itu, berdasarkan badan hukum usaha bagi responden wajib pajak badan (UMKM), mayoritas responden memiliki badan usaha perorangan sebanyak 19 orang (95%), sedangkan responden dengan badan usaha CV hanya 1 orang (5%) dan tidak terdapat responden dengan badan usaha firma maupun PT. Dari segi lama usaha, sebagian besar responden telah menjalankan usaha selama 1-5 tahun sebanyak 10 orang (50%), diikuti oleh 6-10 tahun sebanyak 5 orang (25%), lebih dari 15 tahun sebanyak 4 orang (20%), dan 11-15 tahun sebanyak 1 orang (5%), yang menunjukkan bahwa pelaku usaha dalam penelitian ini didominasi oleh usaha yang masih tergolong baru hingga berkembang. Adapun berdasarkan penghasilan yang diperoleh dari hasil penjualan usaha (n=20), responden terbanyak memperoleh penghasilan penjualan pada kisaran Rp1.000.000-Rp3.500.000 sebanyak 8 orang (40%), diikuti kisaran Rp3.600.000-Rp5.000.000 dan Rp5.100.000-Rp7.000.000 masing-masing sebanyak 5 orang (25%), serta di atas Rp7.000.000 sebanyak 2 orang (10%), yang mencerminkan bahwa sebagian besar pelaku usaha masih berada pada skala omzet kecil hingga menengah.

Berdasarkan semua data ini, dapat disimpulkan bahwa responden dalam studi ini terbagi menjadi dua kelompok utama: wajib pajak perorangan, yang sebagian besar merupakan karyawan di sektor swasta dengan pendapatan menengah, dan wajib pajak yang mengelola usaha mikro dan kecil, bekerja secara mandiri, serta mengurus sendiri urusan perpajakan mereka.