

Moral Pajak dalam Pembetulan SPT

Tax Morals in SPT Corrections

Hario Damar^{a,1,*}

^a Pusdiklat Pajak, Jl. Sakti No. 1, Kemanggisan, Palmerah, Jakarta Barat, Kode Pos 11480

¹ Email: Pusdiklat.2015@gmail.com

* corresponding author

ARTICLE INFO

ABSTRACT / ABSTRAK

Article history

Received:

12 Januari 2024

Revised:

27 Januari 2024

Accepted:

27 Januari 2024

Penelitian ini lebih menitikberatkan pada moral pajak Wajib Pajak yang dikaitkan dengan motivasi dari Wajib Pajak untuk melaksanakan *self assesment* pembetulan SPT dengan benar secara material. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana moral pajak seorang Wajib Pajak saat menerima himbauan pembetulan SPT. Dengan analisis deskriptif penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan data primer berupa hasil wawancara mendalam dengan narasumber Wajib Pajak. Narasumber dalam penelitian ini berjumlah lima orang dengan komposisi terdiri dari dua perempuan, dan tiga laki-laki yang didominasi UMKM dengan penghasilan antara 25 hingga 200 juta rupiah per bulan. Masing-masing informan diwawancarai secara mendalam satu persatu, informan diberikan ruang secara bebas untuk mengungkapkan isi hatinya terkait pengalaman tentang pelayanan dan pengawasan pajak yang dilakukan oleh petugas pajak. Hasil analisis menunjukkan bahwa Wajib Pajak mempunyai kesadaran atas apa yang menjadi tugas dan kewajibannya, namun pada prakteknya Wajib Pajak mengalami kesulitan dalam memahami peraturan, dan sensitif terhadap sikap petugas yang memancing resistensi pada saat melayani mereka. Sikap petugas yang dianggap arogan dan minim empati menyebabkan keengganan Wajib Pajak dalam menyelesaikan urusan perpajakan, dan bahkan dalam banyak kasus timbul upaya melanggar integritas, karena keinginan Wajib Pajak untuk secepatnya tidak berinteraksi dengan petugas pajak. Temuan menarik lainnya terkait moral pajak, bahwa sikap petugas mampu mengalahkan persepsi korupsi.

This research focuses more on the tax morale of taxpayers which is associated with the motivation of taxpayers to carry out self-assesment of tax return correction materially correct. With descriptive analysis, this research uses a qualitative approach with primary data in the form of in-depth interviews with taxpayers. The informants in this study are five people with a composition consisting of two women, and three men who are dominated by MSMEs with an income between 25 and 200 million rupiah per month. Each informant will be interviewed in depth, the informant is given free space to express his feeling regarding the experience of tax services and supervision carried out by tax officials. The results of the analysis show that taxpayers have an awareness of what their duties and obligations are, but in practice taxpayers experience difficulties in understanding the regulations, and are sensitive to the attitude of tax officers in serving them which creates a resistant perception. In this case, the attitude of officers who are considered arrogant and lack empathy causes tax payers reluctance to complete tax affairs or try as quickly as possible not to interact with tax officials in ways that violate integrity. Another interesting finding related to tax morale is that the attitude of officers is able to overcome perceptions of corruption.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](#) license.



Kata Kunci: Deskriptif, Moral Pajak, Perilaku Moral Pajak

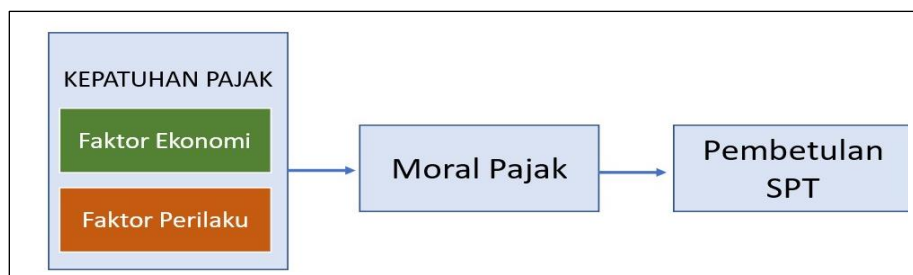
Keywords: Descriptive, Tax Morale, Taxpayer Behaviour

1. Pendahuluan

Penelitian ini berkaitan dengan moral pajak Wajib Pajak yang dikaitkan dengan motivasi intrinsik dari Wajib Pajak saat melaksanakan *self assessment* pembetulan SPT. Pendekatannya tidak sekedar pada keinginan membayar secara sadar (Frey and Torgler, 2007), namun juga pada kesadaran untuk taat pada prosedur sebelum yang bersangkutan membayar pajak. Sementara OECD menyatakan bahwa pendekatan yang lebih menitikberatkan pada pelaksanaan pemeriksaan adalah pendekatan tradisional, yang menurutnya mengakibatkan kerugian bagi otoritas pajak dalam hal ini DJP. Secara empiris pendekatan melalui penegakan hukum (*power*) seperti pemeriksaan berdampak pada penurunan moral pajak Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Bagaimana dengan pembetulan SPT sebagai kewajiban Wajib Pajak pada saat adanya data yang menunjukkan masih adanya hutang pajak (Pasal 8 ayat 1 UU KUP)? Apakah teguran, peringatan untuk membetulkan SPT, atau berbagai hal lain yang menimbulkan rasa tidak aman memengaruhi penurunan motivasi intrinsik Wajib Pajak untuk menyampaikan pembetulan SPT dengan benar? Apa saja yang dilakukan Wajib Pajak pada saat adanya rasa tidak nyaman tersebut? Apakah ada celah hukum yang sering digunakan? Penelitian ini sebagai modifikasi dari motivasi intrinsik Wajib Pajak untuk membayar pajak yang dikenal dengan teori moral pajak (*Tax Morale*) (Torgler, 2007). Peneliti tertarik meneliti motivasi Wajib Pajak yang melaksanakan pembetulan SPT agar dapat memiliki informasi tentang peta motivasi Wajib Pajak pada saat berhadapan dengan surat himbauan, dan bagaimana persepsi mereka pada saat akan melakukan pembetulan SPT. Selama ini, para pengawas (AR) banyak mengeluhkan kualitas SPT Pembetulan yang disampaikan Wajib Pajak. Hal ini menjadi menarik mengingat pembetulan SPT ini merupakan sarana administrasi pajak yang beban biaya kepatuhannya paling murah, namun mengapa Wajib Pajak tidak memanfaatkan secara maksimal untuk mengurangi beban dan risiko kepatuhan mereka. Adakah keterkaitannya dengan peran dan perilaku petugas pajak (Gangl.*et.al*, 2015). Sampai dengan saat ini penelitian moral pajak baru terkait pada kepatuhan penyampaian SPT, belum menyentuh pada kebenaran materialnya.

Penelitian di Indonesia yang ada selama ini mengaitkan kepatuhan penyampaian SPT dengan penerimaan pajak, seperti penelitian Suhendra (2010), Rosliyati (2016), dan Setiawan (2008). Dari hasil penelitian tersebut masih diperoleh dua kondisi yang berbeda, yaitu pada penelitian Rosliyati (2016) diperoleh korelasi positif antara penyampaian SPT dengan penerimaan pajak. Sementara hasil penelitian Setiawan (2008) tidak ditemukan adanya korelasi positif antara kepatuhan menyampaikan SPT dengan penerimaan pajak. Cahyonowati (2011) menyimpulkan bahwa Wajib Pajak membayar pajak dikarenakan ada perasaan takut untuk diperiksa.

Pemilihan objek penelitian ini dikarenakan kepatuhan pembetulan SPT akan berdampak langsung pada kenaikan jumlah pembayaran, dan dengan menggunakan analogi dari basis teori di atas seyogyanya penelitian tentang moral pajak yang terkait dengan penyampaian pembetulan SPT yang secara material benar dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Permodelan Moral Pajak Pendekatan Literatur

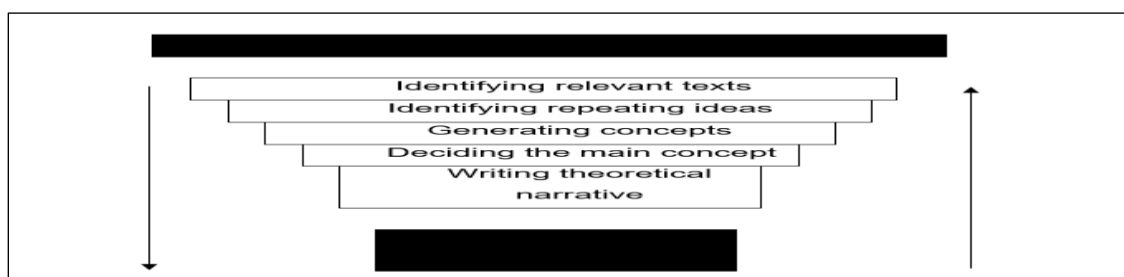
Lebih lanjut, penelitian terkait moral pajak di Indonesia banyak terkait dengan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP), bahwa ketaatan WPOP dalam melaporkan SPT tahunan dipengaruhi oleh aspek-aspek internal dan eksternal. Pemahaman, pengetahuan, dan tingkat pendidikan merupakan aspek internal yang berasal dari dalam diri Wajib Pajak dan mempengaruhi ketaatan WPOP (Subarkah & Dewi, 2017). Kualitas pelayanan dan sanksi pajak merupakan aspek eksternal yang mempengaruhi kewajiban perpajakan. Wajib Pajak yang tidak memahami regulasi perpajakan cenderung menjadi Wajib Pajak yang tidak taat (As'ari, 2018). Begitu juga hasil penelitian Redae (2016) menunjukkan bahwa pengetahuan regulasi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap ketaatan WPOP dalam melaporkan SPT tahunan. Ramadhanty & Zulaikha (2020) dalam penelitiannya memberikan bukti bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap ketaatan Wajib Pajak OP dalam melaporkan SPT

tahunan. Diharapkan penelitian ini menemukan hal yang lebih spesifik, dan dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan yang berdampak positif terhadap moral pajak Wajib Pajak di Indonesia.

Secara lebih spesifik, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui moral pajak Wajib Pajak dalam melaksanakan pembetulan SPT. Melalui analisis deskriptif, diharapkan dapat menjelaskan tingkat moral pajak, khususnya dalam memahami tingkat kesukarelaan Wajib Pajak dalam menyampaikan pembetulan SPT yang isinya secara material benar. Setelah menerima SP2DK dan berinteraksi dengan AR, bagaimanakah moral pajak Wajib Pajak dalam melakukan pembetulan SPT? SP2DK (Surat Permintaan Penjelasan atas Data dan/atau Keterangan) sendiri adalah surat yang dikirim kepada Wajib Pajak tertentu dikarenakan menurut DJP masih ada kewajiban yang belum dipenuhi dan/atau memerlukan klarifikasi lebih lanjut. Dengan SP2DK, DJP memberikan kesempatan bagi Wajib Pajak untuk melakukan penilaian sendiri (*self assessment*) terhadap SPT yang sudah disampaikan, dan bila memang dirasakan belum benar diberikan kesempatan untuk membetulkan, melalui penyampaian SPT Pembetulan. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan terkait dengan moral pajak, mendorong penelitian lainnya, serta dapat menjadi pertimbangan dalam pembuatan regulasi dan kebijakan bagi DJP.

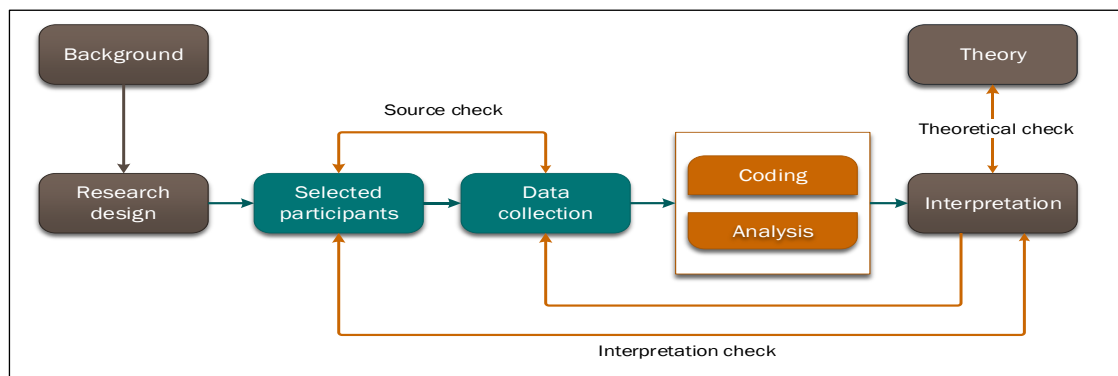
2. Metodologi

Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif melalui wawancara narasumber. Wawancara dilakukan secara mendalam terhadap informan. Diutamakan pengusaha UMKM yang dari hasil penelitian terdeteksi memiliki tingkat risiko ketidakpatuhan lebih besar, dikarenakan tingkat biaya kepatuhan yang lebih besar dan ekonomi yang kecil. Sebelum melakukan pengumpulan data, matriks layanan akan diselesaikan terlebih dahulu. Matriks tersebut didesain fleksibel agar bila ada layanan administrasi baru maka akan mudah disisipkan, atau bahkan dapat digunakan sebagai penampung layanan apa yang informan harapkan. Data yang terkumpul akan dianalisis dengan mengikuti langkah berikut:



Gambar 2. Teknik Analisis Data Kualitatif. Sumber: Auerbach (2003) dalam (Prasetyo dan Djufri, 2019)

Gambar 2. menunjukkan arah aliran analisis data yang runtut, namun sebenarnya analisis data yang akan terjadi adalah aliran bolak-balik dari atas ke bawah dan sebaliknya, sesuai dengan perkembangan informasi yang disampaikan oleh informan, hingga saturasi tercapai. Selama proses analisis data, memo dan diagram akan dipergunakan oleh pengkaji untuk menggambarkan *emerging concepts* yang ada selama penelitian. Untuk menjaga supaya kajian ini tetap valid, peneliti mengikuti langkah *rigour* sebagai berikut:



Gambar 3. Model Validasi Rigour.

Sumber: diadaptasi dari Bradshaw dan Stratford (2021) dalam (Prasetyo dan Djufri, 2019)

Setiap informan akan diwawancarai secara mendalam secara individual, mereka diberikan kebebasan untuk mengungkapkan perasaan mereka terkait pengalaman mereka tentang pelayanan dan pengawasan pajak yang dilakukan oleh petugas pajak. Pengalaman tersebut akan digali hingga tidak ada lagi informasi baru yang disampaikan. Secara lebih spesifik, penelitian ini memodifikasi penelitian Lago-Peñas (2010), dengan memisahkan kepercayaan Wajib Pajak terhadap pemerintah secara keseluruhan (umum) dari kepercayaan mereka terhadap profesionalitas petugas pajak. Sikap dan perilaku petugas pajak yang dapat mempengaruhi moral pajak Wajib Pajak juga akan diteliti lebih lanjut. Penjelasan-penjelasan tersebut akan dikodifikasikan agar dapat dikelompokkan dalam persepsi yang sama sebagai landasan pemikiran untuk memperdalam penelitian. Hasilnya akan menjadi kesimpulan tentang bagaimana persepsi terhadap otoritas pajak, yang dipengaruhi oleh sikap petugas pajak dan persepsi Wajib Pajak sendiri, sehingga dapat mempengaruhi moral dan perilaku Wajib Pajak secara umum.

Informan dipilih tanpa melibatkan petugas pajak agar terjaga independensi dan mencegah kekhawatiran dalam memberikan informasi. Ke lima informan pernah menerima SP2DK dan menyampaikan pembetulan SPT, serta ada yang lebih dari satu kali. Komposisi Informan terdiri dari dua Perempuan, dan tiga laki-laki, yang didominasi Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dan dengan variasi kelompok lapangan usaha yang berbeda, serta cukup berpengalaman di bidangnya, dengan perincian sebagai berikut:

1. Informan 1 (K-1): laki-laki, di range usia 50-59 tahun, etnik Melayu, jenis usaha konsultan dan dosen, di kisaran penghasilan 25 s.d. 50 juta rupiah per bulan, dan tidak tentu (tergantung ada tidaknya order pekerjaan). Pengelolaan pajak dengan merekrut tenaga administrasi pajak;
 2. Informan 2 (K-2): Perempuan, di range usia 60-69 tahun, etnik Padang, jenis usaha bisnis life style dan entertainment, di kisaran penghasilan 40 s.d 50 juta rupiah per bulan. Pengelolaan pajak dengan merekrut tenaga administrasi pajak;
 3. Informan 3 (K-3): Laki-laki, di range usia 70-79 tahun, etnik Tionghoa, jenis usaha produk-produk elektronik, di kisaran penghasilan 100 s.d. 200 juta rupiah per bulan. Pengelolaan pajak dengan menggunakan jasa konsultan pajak, dan pembukuan di audit akuntan publik;
 4. Informan 4 (K-4): Perempuan, di range usia 60 s.d 69 tahun, etnik Jawa (Jawa Tengah), jenis usaha konsultan bisnis start up, di kisaran penghasilan 40 s.d. 50 juta rupiah. Pengelolaan pajak dengan menggunakan jasa konsultan pajak;
 5. Informan 5 (K-5): Laki-laki, di range usia 50 s.d. 60 tahun, etnik Tionghoa, jenis usaha jasa dan produk periklanan. Pengelolaan pajak menggunakan jasa konsultan pajak, dan pembukuan di audit akuntan publik;
- Level saturasi dapat diperoleh dari ke lima informan tersebut, sehingga hasil wawancara mendalam ke lima informan menjadi hasil penelitian yang didiskusikan berikut.

3. Hasil dan Pembahasan

1.2 3.1. Hasil

Adapun temuan hasil wawancara mendalam diperoleh informasi yang sinkron tentang kualitas pelayanan yang dirasakan, yang diharapkan, dan kepatuhan mereka dalam kondisi negara seperti saat ini. Pengklasifikasian hasil wawancara mendalam dari jawaban para informan secara berurutan dapat disusun secara lebih general, sebagai berikut:

1) Kualitas Layanan (Ekstrinsik)

Wajib Pajak merasakan bahwa layanan DJP sudah banyak kemajuan, walaupun masih ada hal-hal yang dapat disempurnakan. Masyarakat Wajib Pajak merasakan hal-hal sebagai berikut:

- a. Cukup terbantu dengan pelayanan *e-Registration* (e-Reg), *e-Filing*, *e-Billing*, dan fasilitas-fasilitas pembayaran *on line* melalui Bank (M-Banking).
- b. Cukup menarik bahwa untuk Wajib Pajak dengan penghasilan 100-200 juta per bulan, merasakan pelayanan yang lebih nyaman.
- c. Untuk Wajib Pajak yang memanfaatkan jasa konsultan pajak yang tergabung dalam asosiasi profesi konsultan pajak umumnya dapat berbisnis lebih fokus.

Fenomena adanya berbagai kasus pajak yang bisa menyebabkan masyarakat enggan membayar pajak, masih rendahnya penerimaan pajak dari wajib pajak orang pribadi, dan keterbatasan pendekatan yang dilakukan studi-studi sebelumnya dalam mengembangkan moral dan kepatuhan pajak, merupakan isu-isu strategis dalam

perpajakan. Berdasarkan uraian tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan fiskus diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak.

2) Sikap Petugas (ekstrinsik)

Pemungutan pajak dalam suatu negara harus menganut asas keadilan, artinya keadilan tidak hanya sebatas pada perbedaan yang timbul karena perlakuan yang diterima antar Wajib Pajak yang satu dengan yang lainnya, namun juga bagaimana perbedaan rasa kesetaraan atas sikap petugas terhadap Wajib Pajak. Masalah keadilan dan kesetaraan muncul dalam semua dialog, yang didominasi kurangnya empati sikap petugas dalam memahami kebutuhan Wajib Pajak, seperti:

- a. Tidak ada inisiatif di KPP tempat Wajib Pajak terdaftar melalui upaya digital mengingatkan agar tidak terlambat saat Wajib Pajak sudah menjelang limit waktu bayar atau lapor, padahal bila tidak lapor hak Wajib Pajak dicabut, dalam kasus bayar dan lapor SPT Masa terkait PPN;
- b. Wajib Pajak selalu berusaha patuh membayar pajak, bahkan pernah mendapat penghargaan, namun saat dalam kondisi terpuruk ditipu konsultannya, KPP tempat Wajib Pajak terdaftar malah memojokkan, dan tidak melihat *track record* kepatuhan Wajib Pajak;
- c. Penerapan tidak adil untuk PPN, karena beban pajak bagi pengusaha yang PKP jauh lebih besar dibanding dengan pengusaha non PKP. Apalagi bila menjadi rekanan pemerintah, karena oleh pemerintah PPN di pungut penuh. Pemungutan tersebut tentunya akan menyebabkan lebih bayar, dan harus melalui proses pemeriksaan. Akibatnya uang minimal sudah tertahan 18 bulan, belum lagi bunga bank yang harus ditanggung atas beban tersebut.
- d. Berikutnya adalah keinginan mereka untuk tidak diperlakukan seperti orang jahat, tidak dicari-cari kesalahannya, karena sama-sama membutuhkan bahwa pemerintah membutuhkan dana pembangunan, sedangkan Wajib Pajak membutuhkan pelayanan.
- e. Untuk teguran SP2DK diminta mereka untuk mempertimbangkan kesetaraan, dalam arti diberitahu bahwa tindak lanjut atas pengawasan sudah benar, kasus sudah di tutup tidak gantung terus. Pengawasan sebaiknya tuntas, karena Wajib Pajak pada dasarnya lebih senang diawasi dan dibimbing dari pada tiba-tiba diperiksa.

Masalah keadilan dan kesetaraan sebagaimana dalam referensi Canon nomor satu ternyata bukan yang seperti biasa diajarkan dan sering didengar. Ternyata definisi keadilan dan kesetaraan di Indonesia tumbuh saat Wajib Pajak berinteraksi dengan administrasi pajak, seperti saat proses konfirmasi lewat SP2DK, pada saat ada kelalaian pelaporan atau ketidaklengkapan, atau pada saat ada dalam pemeriksaan. Temuan ini menjadi perluasan wawasan, serta memperkaya dasar pertimbangan membangun administrasi pengelolaan pajak yang baik, bukan sekedar perlakuan dengan rasa hormat (Horodnic, 2018), atau penjelasan tentang sistem yang adil (Feld and Frey, 2007). Pada penelitian ini ditemukan definisi keadilan dan kesetaraan yang lebih kaya, seperti keinginan ada kepastian batas waktu dari Wajib Pajak bahwa permasalahan sudah selesai (*case closed*) dari suatu tindakan administratif, walaupun hanya sebatas teguran, sementara Wajib Pajak sendiri tidak boleh terlambat lapor; pengedepanan rasa curiga oleh petugas, padahal mereka belum tentu seseorang yang ingin mengemplang pajak; dan saat terpuruk malah merasa diperlakukan seperti orang jahat padahal *track records* mereka membayar pajak sebelumnya selalu baik.

3) Kemudahan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan (intrinsik)

Pencatatan Transaksi

Salah satu cara untuk memenuhi kewajiban pajak dengan sederhana dan tanpa membawa risiko buruk di masa depan bagi pengusaha adalah dengan menggunakan jasa konsultan pajak. Wajib Pajak memilih konsultan untuk membantu pemenuhan kewajiban perpajakannya, karena mereka kurang memahami peraturan perpajakan, merasa bahwa peraturan perpajakan rumit, dan untuk mempermudah pencapaian kepatuhan perpajakan (Khairannisa, 2019). Fakta ini selaras dengan penelitian Darmayasa (2015) yang menjelaskan bahwa tingkat kepatuhan pajak meningkat dari praktik etik yang dilakukan oleh konsultan pajak.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan etnik yang mempengaruhi perilaku Wajib Pajak dalam melakukan pencatatan keuangan transaksi usaha mereka. Seratus persen dari Etnik Tionghoa menggunakan jasa akuntan publik dan konsultan pajak. Konsultan pajak dikontrak secara penuh dalam rangka mencegah terjadinya masalah pajak. Alasan utama menjalin kontrak pendampingan penuh dengan konsultan pajak adalah kesulitan dalam memahami peraturan pajak. Konsultan pajak memiliki peran penting dalam membantu individu, perusahaan, dan organisasi lainnya dalam mengelola aspek perpajakan, yang merupakan bagian dari

pengelolaan keuangan mereka. Sedangkan untuk akuntan publik, Wajib Pajak memanfaatkannya untuk audit, untuk memastikan tim pembukuan mereka telah sesuai dalam melaksanakan pencatatan, dan memanfaatkan pembukuan tersebut untuk mengevaluasi kinerja. Ketatnya perhitungan keuangan di antara mereka, maka agar lebih ringan mempertanggungjawabkan masalah keuangan dan pajak yang timbul, mereka merasa lebih nyaman bila pendapat tentang alasan terjadinya masalah dijelaskan oleh ahlinya. Untuk pencatatan bagi mereka sudah jauh lebih mudah karena banyak paket-paket aplikasi akuntansi yang dijual umum. Namun untuk ketepatan interpretasi pencatatan dan agar tepat dalam melaksanakan penyesuaian dengan interpretasi Undang-undang Pajak, mereka menggunakan jasa profesi.

Untuk Wajib Pajak dari Etnik non-Tionghoa, walaupun sama-sama berpendidikan tinggi, seratus persen informan tidak menggunakan penuh tenaga akuntan publik dan konsultan pajak. Pemanfaatan tenaga profesi tersebut digunakan pada saat terkena kasus, terutama kasus perpajakan. Ditemukan pada saat wawancara bahwa transaksi kas dapat tidak tercatat. Di lain pihak tenaga teknis non profesi melakukan kejahatan penggelapan uang pajak Wajib Pajak yang seharusnya di setorkan ke Kas Negara.

4) Preferensi/Pandangan Wajib Pajak (intrinsik)

Penelitian Devos (2012) menjelaskan secara statistik adanya pengaruh yang signifikan peran praktisi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Meskipun di luar faktor praktisi pajak, ketidakpatuhan Wajib Pajak di New Zealand juga disebabkan oleh faktor perilaku, sumber pendapatan, pengetahuan perpajakan, kompleksitas ketentuan perpajakan, dan keadilan (Saad, 2012). Namun demikian, tidak mudah mengharapkan praktisi pajak sebagai *agent of compliance*, karena adanya ketergantungan ekonomis praktisi pajak kepada Wajib Pajak sehingga ada kecenderungan praktisi pajak dapat mengikuti keinginan Wajib Pajak untuk melakukan penghindaran pajak secara agresif.

Dari hasil wawancara dapat diperoleh gambaran bahwa sikap mental atau preferensi Wajib Pajak sangat dipengaruhi pengalaman atas layanan yang diterima dari petugas dan sikap petugas dalam memperlakukan Wajib Pajak. Secara umum hasil wawancara dapat diuraikan sebagai berikut ini.

Pengalaman yang Diterima dari Petugas Pajak

Informan sepakat bahwa stigma tentang Ditjen Pajak (DJP) masih berburu di kebun binatang masih banyak membuat Wajib Pajak takut dan enggan berhubungan dengan DJP, kalau dapat mereka menjauh. Rasa semacam ini akan bertambah pada saat pernah mendapat pengalaman diperlakukan dengan tidak selayaknya, seperti:

1. PKP dicabut tanpa informasi yang cukup, sehingga menyulitkan pada saat bertransaksi, dan menyulitkan pada saat akan memenuhi pembayaran pajak;
2. Ancaman-ancaman, pemblokiran, dan kalimat-kalimat yang tidak patut pada saat terkena musibah, dan merasa bahwa KPP memperlakukan Wajib Pajak seperti perlakuan terhadap penjahat;
3. Mencari-cari kesalahan secara berlebihan, dan petugas merasa menang sendiri, walaupun bukti-bukti argumen sudah ditunjukkan;

Sikap Petugas Pajak Membentuk Persepsi Wajib Pajak

Hasil yang memberikan harapan bahwa seluruh informan dapat memaklumi kondisi tingkat korupsi tinggi, bahkan ada yang menyatakan sangat tinggi, dan mereka tetap akan patuh terhadap kewajiban pajak, dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Wajib Pajak tidak terpengaruh dengan isu korupsi, dan lebih mempertimbangkan adanya kemudahan, bimbingan, dan antisipasi petugas pajak meringankan beban administrasi Wajib Pajak sebagai kebutuhan pada saat melaksanakan kewajiban pajak;
2. Korupsi yang ada di Indonesia tidak mempengaruhi kepatuhan pajak, sepanjang *treatment* atau perlakuan petugas manusiawi, bahwa bila tidak tahu ada yang membimbing, bila mengalami kesulitan ada bantuan, termasuk pencicilan, dan pengurangan sanksi, dengan dilihat *track record* nya. Informan membandingkan di China pengusaha UMKM diberikan modal, dan bebas pajak selama lima tahun. Boleh gagal sekali, namun bila gagal lagi hak usahanya dicabut;
3. Isu korupsi terlalu kecil untuk berpengaruh bila ada perlakuan yang adil, dan upaya yang jelas mengurangi beban biaya administrasi pajak;

Penekanan jiwa kebangsaan dalam diri Wajib Pajak yang patuh, berkaitan dengan pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak yang bersangkutan adalah hal wajar, terlebih dalam era reformasi dan transparansi yang saat

ini dituntut oleh semua pihak (Burton, 2005). Pertanyaan mengenai kebutuhan layanan lainnya selain Keadilan dan Kesetaraan yang dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, adalah sebagai berikut:

1. Empati dan proaktif AR yang mengantisipasi bahwa Wajib Pajak kurang faham peran AR, jenis-jenis layanan kemudahan dan insentif, serta cara aksesnya, maka mereka berharap AR selalu melakukan sosialisasi tentang hal tersebut di awal Wajib Pajak mendaftar, dan tidak bosan menanyakan pada saat bertemu dengan Wajib Pajak;
2. Empati dan proaktif AR karena menyadari bahwa Wajib Pajak mempunyai kesulitan dalam memahami peraturan pajak yang berkaitan dengan transaksi yang terkena atau tidak terkena pajak, jenis pajak apa yang terkait dengan transaksi tersebut, dan kapan harus dibayar serta lapor, serta alasan mengapa terkena pajak;
3. Empati dan proaktif AR karena mengetahui bahwa Wajib Pajak tidak senang diperiksa karena besarnya waktu yang hilang untuk melayani permintaan data dari pemeriksa; penjelasan atas suatu masalah; penyiapan argumentasi pada saat terjadi perbedaan padahal Wajib Pajak meyakini benar; dan *cost of money* yang tinggi terutama bila harus melalui jalur keberatan atau banding;
4. Empati dan proaktif AR karena menyadari bahwa Wajib Pajak sibuk, sehingga membentuk layanan grup WA dan e-Mail, yang mengingatkan jatuh tempo pembayaran dan pelaporan, dan diharapkan di sekitar lima hari sebelumnya, dengan alasan terkait dengan kebutuhan *cash flow*, serta sekaligus sosialisasi tentang sanksinya;
5. Empati dan proaktif AR untuk selalu berusaha memahami model bisnis dari Wajib Pajak, agar mencegah salah *treatment* (memperlakukan) Wajib Pajak;
6. Empati dan proaktif AR menjelaskan bahwa layanan AR adalah gratis, dan hal lain yang penting diketahui seperti peran AR untuk Wajib Pajak konfirmasi setoran agar uangnya tidak hilang;
7. Empati dan proaktif AR menjelaskan manfaat konsultan pajak, mewaspadai risikonya dan memberikan alternatif solusinya, yaitu sebagai mitra agar membuat Wajib Pajak dapat lebih berkonsentrasi pada bisnisnya.

Perlu diwaspadai, karena secara empiris ada peran ganda praktisi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Satu sisi praktisi pajak berperan mendukung kepatuhan Wajib Pajak melalui kejujuran dan penolakan terhadap implementasi penghindaran pajak baik yang sesuai maupun bertentangan dengan ketentuan perpajakan, sebaliknya praktisi pajak justru dapat melemahkan kepatuhan Wajib Pajak baik melalui penghindaran pajak yang memanfaatkan kelemahan ketentuan perpajakan maupun implementasi penghindaran pajak agresif. Dualisme peran praktisi pajak tersebut juga menyebabkan adanya gap antara keinginan Wajib Pajak dan harapan praktisi pajak.

3.2 Pembahasan

Analisis Situasional

Dari hasil wawancara yang dikumpulkan dan dikelompokkan dalam empat pokok bahasan, yaitu kualitas layanan, sikap petugas pajak, kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan, serta sikap mental dan persepsi Wajib Pajak.

1) Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan dengan sistem administrasi yang efektif oleh instansi perpajakan sehingga respon Wajib Pajak akan lebih taat untuk membayar pajak (Widiastini dan Supadmi, 2020). Hasil tersebut merujuk pada *Theory of Planned Behaviour* yang menjelaskan bahwa perilaku yang ditampilkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk perilaku atas objek tertentu.

Sementara hasil penelitian ditemukan hal yang lebih mendalam, yaitu kualitas layanan yang baik oleh otoritas DJP terhadap Wajib Pajak diharapkan menghadirkan rasa empati untuk menumbuhkan rasa keadilan dan kesetaraan di dalam hati Wajib Pajak. Paling tidak pada kelompok Wajib Pajak yang usia pemikirannya dewasa dan berpendidikan tinggi, yang menjadi informan dalam penelitian ini. Informan K-2 bahkan menghendaki hadirnya kesetaraan terlebih dahulu, baru layanan yang lainnya dapat dirasakan lebih membantu, sementara informan K-5 menyatakan bahwa terdapat ketidakadilan dalam permasalahan pajak yang dihadapinya. Meski sudah 20 tahun menjalankan usaha dengan membayar banyak pajak namun ketika petugas pajak melakukan kesalahan, karena tidak disanksi, yang mendapatkan kerugian tetap Wajib Pajak.

Dari informasi yang diberikan Wajib Pajak, keterbukaan di masyarakat sudah semakin menjadi pola pikir yang baru. Momentum ini sebaiknya diantisipasi, dan model pelayanan serta strategi komunikasi KPP perlu disesuaikan agar sesuai kebutuhan. Misalnya dibuatkan program bimbingan dan pendampingan bagi Wajib Pajak namun tetap profesional dan berintegritas. tujuannya memitigasi risiko dominan Wajib Pajak, sehingga

penerimaan pajak bertumbuh dari pertumbuhan transaksi dunia usaha di wilayah KPP tersebut, bukan dari pengenaan sanksi. Dengan kenyamanan pelayanan, diharapkan kreatifitas Wajib Pajak maksimal untuk menghasilkan produk barang/ jasa yang sesuai dengan kebutuhan pasar.

2) Sikap Petugas

Sikap petugas pajak yang penuh empati dan proaktif pada posisi paling tinggi dampaknya adalah saat Wajib Pajak merasa hal tersebut sebagai perlakuan yang adil dan memposisikan kedudukan Wajib Pajak setara. Persepsi terhadap sikap petugas pajak berdampak besar terhadap moral pajak, melebihi persepsi negatif yang ditimbulkan dari tingkat korupsi. Namun menjadi catatan juga, bahwa kesulitan Wajib Pajak memahami peraturan pajak memerlukan dukungan sikap proaktif petugas dan akan menjadi pelengkap kebutuhan yang sifatnya strategis.

Hasil penelitian untuk masalah persepsi korupsi, sebagian informan merasa tidak terlalu mempermasalahkannya selama sistem bagi Wajib Pajak dimudahkan. Wajib Pajak ingin mendapat perlakuan yang baik, termasuk layanan yang ramah, manusiawi, dan berkeadilan. Pendekatan yang baik, treatment yang berkeadilan dan layanan sistem yang mudah, dapat meningkatkan moral pajak Wajib Pajak untuk membayar pajak dengan benar. Prioritas pada kualitas pelayanan dibandingkan isu korupsi merupakan indikasi semakin baiknya kesadaran Wajib Pajak tentang peran pajak. Kesadaran yang semakin tinggi tersebut akan mempermudah petugas pajak untuk mendapatkan akses terhadap data Wajib Pajak, terutama dalam rangka mengenali risiko Wajib Pajak, dan mencegah risiko tersebut membebani mereka. Petugas akan faham model bisnis yang benar untuk suatu jenis kelompok lapangan usaha, dan fokus terhadap Wajib Pajak yang terdeteksi belum patuh, baik yang terdaftar ataupun belum.

Dari hasil wawancara, masalah yang muncul dipersepsi Wajib Pajak adalah rasa sakit hati dan keengganan untuk menyelesaikan masalah dengan benar, karena perlakuan petugas yang menunjukkan rasa curiga, ditambah dengan pilihan diksi yang tidak layak. Dharma dan Suardana (2014) menyatakan bahwa sikap petugas dalam pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Persepsi Wajib Pajak mengenai kualitas pelayanan dari aparat pajak akan mempengaruhi penilaian masing-masing Wajib Pajak untuk berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Dari penelitian ini, ditemukan hal yang lebih spesifik diinginkan oleh Wajib Pajak, yaitu sikap empati petugas dalam bentuk ketulusan, tindakan proaktif mencari tahu apa sebetulnya yang menjadi kesulitan Wajib Pajak, dan selalu berupaya bagaimana memberikan solusi terbaik, tentunya yang juga berintegritas. Keinginan petugas untuk secara tulus membantu Wajib Pajak merupakan ruang baru untuk pengayaan kompetensi, dan menjadi obyek penelitian selanjutnya.

3) Kemudahan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan

Menurut Arif (2016) administrasi perpajakan dapat diartikan sebagai kegiatan pencatatan/ dokumentasi transaksi berkaitan dengan aspek perpajakan yang harus mengikuti peraturan yang berlaku, sedangkan administrasi perpajakan dalam arti sempit adalah sebatas cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak. Namun demikian dari sisi Wajib Pajak fungsi pembukuan belum menjadi kebutuhan sebagian atau bahkan mungkin bagi sebagian besar mereka, sehingga budaya mengelola administrasi yang baik melalui penyelenggaraan pembukuan masih menjadi tantangan yang harus dikelola lebih strategis lagi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembukuan belum menjadi budaya untuk mengelola aset melalui pencatatan yang terstandar, dan menggunakannya sebagai pengawal aset modal dalam rangka memaksimalkan kekayaan. Dari ke lima narasumber kecuali informan K-3, proses bisnis masih menjadi suatu kegiatan tersendiri, terpisah tujuannya dari kegiatan pembukuan. Wawancara terkait pembukuan hanya terbatas pada siapa pelaksana yang membuat pembukuan, aplikasi pembukuan digital apa yang digunakan, dan dampaknya terhadap ada tidaknya kekurangan pajak yang masih harus disetor.

Pengalamannya menjadi pengusaha sukses membawa informan K-3 menyadari pentingnya tertib administrasi. Lewat tertib catatan-catatan keuangannya Wajib Pajak dapat melakukan evaluasi, menyiapkan langkah-langkah penyesuaian, dan menyusun rencana pengembangan bisnis yang berkelanjutan. Kesadaran Wajib Pajak akan fungsi pentingnya pencatatan dapat memudahkan komunikasi antara KPP dengan Wajib Pajak, karena transaksi Wajib Pajak akan tercermin dalam catatannya, sehingga potensi perbedaan persepsi dapat diminimalisir. Menurut Informan K-3, modal Wajib Pajak untuk menjadi besar adalah bila pembukuan sudah menjadi bagian yang melekat dalam pengembangan dan sustainabilitas bisnisnya, bukan hanya sekedar sebagai prasyarat untuk pengajuan pinjaman kredit dan kewajiban pelaporan pajak.

Seiring dengan masalah pembukuan, masalah pemahaman peraturan menjadi masalah jangka pendek yang paling tidak semua informan mengalaminya. Walaupun tetap ada probabilitas lebih banyak Wajib Pajak yang faham peraturan pajak, namun 100 persen dari ke lima informan mengakui adanya kesulitan yang besar dalam memahami peraturan perpajakan. Ditambah lagi, bukan hanya kesulitan namun juga rasa takut Wajib Pajak bila karena suatu kesalahan harus diperiksa dan didenda. Dalam kasus semacam ini pihak yang terdampak terparah adalah Wajib Pajak yang kemampuan daya belinya belum mampu untuk menggunakan jasa konsultan pajak. Di lain pihak, umumnya KPP juga sibuk, sehingga mengharapakan bantuan AR tidak jarang akan memakan waktu bahkan terlambat.

Dari sisi peraturan perundang-undangan pajak, Wajib Pajak menemui kesulitan untuk memahaminya. Oleh karena itu mereka memerlukan bimbingan dari Kantor Pelayanan Pajak, dengan hasil yang dapat dikumpulkan adalah sebagai berikut:

- a. Untuk memahami peraturan pajak Wajib Pajak merasa lebih memiliki kepastian hukum bila dibuatkan grup Whatsapps (WA). Bagi Wajib Pajak juga agar dapat memperoleh informasi tanpa harus datang ke kantor pajak;
- b. Tidak ada waktu untuk belajar peraturan pajak, dan oleh karena itu sebagian menggunakan jasa konsultan pajak;
- c. Penggunaan jasa konsultan pajak mengandung risiko, uang pembayaran pajak dibawa lari, tidak disetorkan ke Rekening Kas Negara, dan hutang pajak, plus sanksi harus ditanggung Wajib Pajak;
- d. Banyak yang tidak mengerti kapan usahanya mulai kena pajak, bagaimana pemenuhan kewajiban membayar pajaknya, dan tanggungjawab pemotongan/ pemungutan pajak, serta alasan suatu transaksi dikenakan pajak untuk jenis pajak tidak langsung;
- e. Terkait dengan administrasi pengawasan, Wajib Pajak perlu dijelaskan proses pengawasan sampai kejelasan detail implementasinya, dan diberitahu bahwa perbaikan kesalahan mereka sudah benar, sehingga tidak sampai menghadapi beban pemeriksaan pajak;

Untuk sikap proaktif petugas dapat dengan cara selalu menanyakan kepada Wajib Pajak yang baru dikenal, tentang macam kesulitan yang dihadapi saat Wajib Pajak berusaha memahami peraturan pajak, dan menyepakati alternatif solusinya. Beberapa alternatif solusi yang diusulkan Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

- a. AR menginisiasi WA grup, dan setiap peraturan terbaru diinformasikan tentang apa isinya, dan hal-hal penting apa yang perlu diketahui, serta dampaknya bagi Wajib Pajak, sehingga Wajib Pajak dapat melaksanakan peraturan dengan benar, dan tidak harus hadir ke KPP;
- b. Kelas gratis bagi yang kesulitan melaksanakan suatu peraturan, dan pengelompokan kelasnya sesuai dengan jenjang jabatan di organisasi (contoh: kelompok pemilik usaha, dan kelompok tenaga teknis perpajakan di organisasi);
- c. Melalui komunikasi digital, Wajib Pajak diingatkan menjelang batas waktu pembayaran dan pelaporan, lebih spesifik 5 hari sebelumnya.

Sasaran dari administrasi perpajakan itu sendiri adalah harus dapat merealisasikan potensi Wajib Pajak yang ada, yang akan berimbas dalam jumlah penerimaan pajak negara secara maksimal, selain itu harus menjadi administrasi perpajakan yang efektif. Dari hasil penelitian diperoleh kedalaman masalah pada saat ini adalah masalah pemahaman ketentuan pajak, dan atas hal tersebut informan mengharapakan adanya peran serta DJP untuk memudahkan mereka memahami peraturan pajak tersebut. Dari usulan mereka, kelas gratis mempunyai manfaat ganda bagi Wajib Pajak maupun DJP. Kelas gratis tentang pembukuan misalnya, tidak saja akan menjadi sarana bagi Wajib Pajak untuk menyatukan seluruh saraf penginderaan baik penglihatan, pendengaran, maupun rasa untuk mengimplementasikan peraturan pajak, namun sekaligus untuk membangun kebiasaan melaksanakan pembukuan yang baik. Sedangkan bagi petugas pajak, suksesnya pengawasan yang nyaman harus didukung dengan *mind set* (pola pikir) yang baru bahwa melayani yang tulus adalah bentuk pengawasan substantif memahami model bisnis dan potensi pajak Wajib Pajak yang sebenarnya.

Salah satu upaya pemerintah memberi kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan bagi wajib pajak adalah dengan diterbitkannya Peraturan Pemerintah Nomor 58 tahun 2023 yang mulai berlaku 1 Januari 2024 (www.kompas.id). Dengan menggunakan tarif efektif rata-rata (TER) dalam menghitung besarnya PPh Pasal 21 yang di dalamnya sudah memperhitungkan PTKP, sehingga administrasinya menjadi sederhana. Selama ini, penghitungan PPh 21 memang rumit dan kompleks karena adanya penerapan tarif pajak progresif, dan ketentuan penghasilan tidak kena pajak (PTKP). Setidaknya tiga tujuan perubahan penghitungan PPh Pasal 21, adalah:

- a. Memberikan kemudahan dan kesederhanaan bagi Wajib Pajak untuk menghitung pemotongan PPh Pasal 21 di setiap masa pajak;

- b. Meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, dan;
- c. Memberikan kemudahan dalam membangun sistem administrasi perpajakan yang mampu melakukan validasi atas perhitungan Wajib Pajak.

Dengan kebijakan baru ini setidaknya kerumitan pada 400 skenario pemotongan penghasilan dari pekerjaan, usaha, dan kegiatan yang diterima Wajib Pajak orang pribadi dapat disederhanakan dengan rumus baru. Penghitungan tarif PPh 21 hanyalah $TER \times Penghasilan\ Bruto$ untuk masa pajak selain masa pajak terakhir. Sedangkan, masa pajak terakhir tetap menggunakan tarif Pasal 17 ayat 1 huruf a UU PPh, yaitu atas jumlah penghasilan bruto dikurangi biaya jabatan, tunjangan pensiun, iuran BPJS, dan PTKP.

Peluang untuk menerapkan penelitian ini, karena dalam praktiknya di lapangan, biasanya masih banyak pekerja dan perusahaan yang bingung, karena kesibukan mereka, sehingga memerlukan program sosialisasi yang komprehensif, baik kepada pemberi kerja, pekerja tetap, maupun harian. Oleh karena itu tidak saja pemerintah harus lebih gencar menyosialisasikan aturan tarif baru tersebut, namun sekaligus dapat dibarengi dengan memberikan layanan yang penuh empati dan proaktif, dengan *mind set* (pola pikir) yang baru. Diharapkan selain Wajib Pajak pemotong nyaman, dan pekerja tidak salah paham dengan maksud baik pemerintah tersebut, serta sekaligus disaat yang sama data-data substantif dapat dikumpulkan sebagai dasar penyusunan kebijakan yang ramah bisnis (*sound business environment*).

4) Sikap Mental dan Persepsi Wajib Pajak

Pada sistem pajak dengan *self assessment*, Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang seharusnya terutang berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan. Selain itu, secara perilaku umumnya Wajib Pajak ingin membayar pajak dalam jumlah yang kecil bahkan, jika memungkinkan dapat menghindarinya (Dewi & Merkusiwati, 2017).

Hasil penelitian memberikan harapan lebih ringannya upaya pemungutan pajak dan perbaikan kondisi negara, yaitu bahwa seluruh informan memberikan jawaban yang relatif sama, bahwa pelayanan yang berdasarkan prasangka baik dan antisipatif berdampak positif pada moral pajak. Pelayanan yang baik tersebut sebaliknya mengeliminasi dampak negatif pada moral pajak dikarenakan adanya persepsi korupsi yang tinggi di Indonesia.

Dari jawaban para informan, kesadaran tentang fungsi pajak merupakan fungsi yang vital telah terbangun, dan cukup melegakan dibanding dengan hasil penelitian yang tidak membedakan antara persepsi terhadap kualitas pelayanan pajak dengan terhadap perilaku oknum aparat sektor publik yang korup secara umum, yang memberikan dampak negatif pada moral pajak. Hasil penelitian yang menggeneralisir tersebut, kurang memberikan potensi solusi bila diterapkan di negara yang persepsi korupsinya tinggi. Torgler (2004) menyatakan bahwa negara dengan korupsi tinggi memiliki moral pajak yang rendah. Dengan hasil yang diperoleh, maka DJP dapat berkonsentrasi pada program pelayanan yang baik dan antisipatif untuk mengoptimalkan kepatuhan Wajib Pajak, karena dengan sendirinya terkandung unsur pengawasan yang sistematis.

Stigma yang masih kental melekat adalah bahwa DJP itu hanya berburu di Kebun Binatang, dalam artian, bila target penerimaan belum tercapai, maka Wajib Pajak yang sudah ada di dalam sistem administrasi pajak yang akan dikejar-kejar, dan dicari-cari kesalahannya. Stigma tersebut patut dimitigasi melalui layanan penuh empati dan proaktif tersebut.

Selama ini Wajib Pajak Pecinan rata-rata ingin cepat kembali berusaha, maka cara-cara apapun dimanfaatkan, dan berapapun dibebankan asalkan bisnis masih dapat berjalan, mereka akan tutup mata dan tahu sama tahu saja. Jadi pengawasan yang tidak berbasiskan jiwa pelayanan, justru cenderung akan banyak berhadapan dengan upaya Wajib Pajak untuk segera dapat menjauh untuk berurusan dengan masalah pajak, termasuk dengan cara-cara yang halus "Tahu sama Tahu". Tentunya hal tersebut akan membuat risiko integritas meningkat.

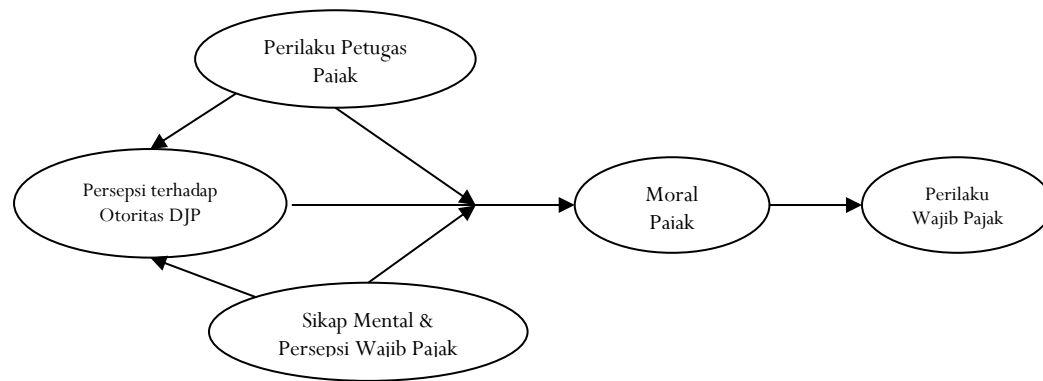
Prasangka baik terhadap permasalahan Wajib Pajak dapat menjadi peluang untuk memperoleh lebih banyak data, dan dapat membuat Wajib Pajak tidak khawatir pada saat akan melaksanakan pembetulan SPT, atau dengan kata lain moral pajak saat melaksanakan pembetulan SPT meningkat. Sebagai ilustrasi, hasil penelitian akan ditinjau dari dua sisi. Perhatikan penyampaian Informan K-1 sebagai berikut:

1. Informan K-1 mengharapkan adanya komunikasi aktif antara Wajib Pajak dan petugas pajak, dalam hal ini AR. Bandingkan peluang positif yang akan didapat, bila petugas berempati menggali kesulitan yang dihadapi Wajib Pajak dengan proaktif, maka atas setiap contoh alternatif tindakan proaktif sebagai berikut, mempunyai peluang positif, dibawah ini:
 - a. Menjelaskan peran AR pada saat-saat berisiko bagi Wajib Pajak, maka disarankan agar Wajib Pajak *recheck* bertanya ke AR, misal saat Wajib Pajak membayar pajak yang tidak dilakukannya sendiri, maka Wajib Pajak akan merasa petugas pajak sedang ikut menjaga harta mereka;

- b. Setiap setelah membantu Wajib Pajak memecahkan masalah yang Wajib Pajak minta tolong, dilanjutkan dengan penggalan masalah Wajib Pajak lebih lanjut, seperti tingkat pengetahuan Wajib Pajak tentang peraturan terbaru dan implementasinya; masalah lain yang Wajib Pajak ingin tahu; keinginan Wajib Pajak adanya pelatihan gratis dan medianya baik *off line* atau *on line*, merupakan peluang petugas untuk mengenali bisnis Wajib Pajak lebih dalam, bahkan di kelas-kelas *off line*, petugas dapat memperoleh data mitra Wajib Pajak.
 - c. Memitigasi keluhan Wajib Pajak yang harus datang ke kantor, dengan permintaan maaf, dan menyampaikan bahwa keluhan Wajib Pajak menjadi perhatian, sambil tersedia tempat menyampaikan keluhan, bahkan ada petugas yang sigap mencatat hal-hal yang menjadi keluhan. Sikap proaktif tersebut tidak saja memberikan rasa nyaman Wajib Pajak, di saat yang sama merupakan peluang terbangunnya persepsi bahwa petugas pajak adalah tempat mereka mencari solusi.
2. Hasil wawancara dengan Informan K-2 menggambarkan generalisasi pendapat informan terhadap ulah oknum pajak yang arogan, menjadi sebuah opini bahwa semua petugas pajak bahkan DJP melakukan ketidakadilan, dengan menganggap Wajib Pajak yang melakukan kesalahan adalah orang jahat “pengemplang” pajak. Ketidakadilan yang dinyatakan sebagai sebuah Ketidaksetaraan tersebut dicontohkan melalui diksi yang digunakan petugas pajak yang berkesan tuduhan. Wajib Pajak yang mengalami pengalaman seperti itu, dari hasil wawancara ditemukan respon utamanya adalah ingin cepat-cepat tidak berurusan dengan masalah pajak, dan terdeteksi ada dua jenis respons. *Pertama*, mereka membayar, sambil menggerutu. *Kedua*, dari Informan K-3 adalah mencoba untuk memberikan suap agar masalah segera selesai.
 Bandingkan bila pada saat ditemukan adanya kesalahan yang dilakukan Wajib Pajak, terlebih dahulu, diteliti *track records* Wajib Pajak, serta kemungkinan-kemungkinan penyebab lain di luar kesengajaan (contoh: tertipu, kerugian bisnis yang besar, dan korban kejahatan) melanggar ketentuan pajak. Pilihan untuk membantu Wajib Pajak akan meningkatkan kepercayaan Wajib Pajak sekaligus ruang untuk mengenali model bisnis Wajib Pajak, semua potensi obyek pajaknya dan mitranya.
 Dalam hal ini meneliti *track records*, dan lain-lainnya tersebut merupakan tindakan proaktif yang didasarkan pada empati akan kesulitan Wajib Pajak. Wajib Pajak mengharapkan empati semacam itu, dan sekaligus pada saat yang sama petugas dapat lebih mudah diberikan hak akses untuk mempelajari transaksi bisnis Wajib Pajak.
3. Penanaman budaya pembukuan di masyarakat Wajib Pajak memang bukan hal yang mudah, namun Hal tersebut merupakan peluang untuk menambah Wajib Pajak baru. Dengan membuka kelas-kelas gratis, maka data-data mitra usaha Wajib Pajak akan terkumpul untuk dicocokkan eksistensinya dalam *master file* yang dimiliki DJP.

Terkait dengan pembukuan, laporan pajak adalah bagian dari transparansi yang akan berdampak pada meningkatnya keyakinan masyarakat sehingga tingkat kepatuhan Wajib Pajak untuk membayar pajak tinggi (Dartini dan Jati, 2016). Oleh karenanya perlu diyakinkan kepada Wajib Pajak bahwa pembukuan yang transparan akan banyak meminimalisir risiko, namun dalam penyampaianya petugas telah lebih dulu menanamkan budi.

Hasil kajian lebih lanjut dari hasil review Vosviewer dan hasil analisis kualitatif berdasarkan wawancara mendalam dengan *key person/informan* terkait kinerja yang sudah dilakukan DJP dan situasi kondisi kepatuhan pajak di Indonesia sebagai cerminan Moral Pajak, melalui perilaku Wajib Pajak perorangan atau badan dapat diilustrasikan model hubungan antara variabel seperti terlihat pada Gambar 4. Model tersebut menjelaskan bahwa diantara faktor ekonomi dan perilaku, faktor perilaku memiliki peran penting dalam perilaku dan moral pajak dalam melaksanakan pembetulan SPT. Persepsi terhadap otoritas DJP dipengaruhi oleh dua aspek, yaitu kualitas layanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakan. Kedua hal tersebut dipengaruhi oleh sikap dan perilaku petugas saat berhadapan dengan Wajib Pajak. Pengalaman yang dirasakan Wajib Pajak akan menjadi persepsi mereka terhadap DJP apakah positif atau sebaliknya, dan interaksi ketiganya akan membangun moral pajak. Moral pajak tersebut akan tercermin dalam perilaku Wajib Pajak, termasuk dalam kepatuhan mereka dalam melaksanakan pembetulan SPT yang secara material benar.



Gambar 4. Ilustrasi Model Hubungan Antara Variabel.

Selain pemahaman Wajib Pajak dan persepsi atas akuntabilitas pemerintah, diperlukan juga kesadaran Wajib Pajak. Kesadaran Wajib Pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat penting untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Kesadaran tentang ketepatan waktu pembayaran pajak, sejauh mana kesadaran dalam membayar pajak, dan kesadaran dalam diri Wajib Pajak sendiri atau sekadar membayar karena takut kena denda (Dahruji, 2011). Dapat diperolehnya informasi sebagaimana hasil penelitian ini dapat disebabkan oleh faktor kesadaran perpajakan yang semakin tumbuh, sehingga dapat diperoleh informasi tentang hal-hal yang lebih spesifik dari persepsi Wajib Pajak terhadap DJP termasuk sikap dan perilaku yang dominan mempengaruhi persepsi Wajib Pajak.

4. Kesimpulan & Saran

4.1. Kesimpulan

1. Wajib pajak memiliki kewajiban moral sesuai dengan nilai rasa yang berlaku di masyarakat, maka wajib pajak akan melakukan tindakan sesuai dengan peraturan yang ada. Oleh karena itu jika masyarakat memiliki kewajiban moral yang besar maka tingkat kepatuhan penyelesaian kewajiban perpajakannya juga besar sehingga keinginan melaporkan SPT dengan benar secara material akan semakin besar. Moral pajak Wajib Pajak dalam rangka taat pajak termasuk dalam melaksanakan pembetulan SPT telah *exist*, namun terdistorsi bila mendapat pengalaman yang tidak nyaman. Oknum petugas pajak yang berperilaku tidak pantas, beritanya akan lebih cepat tersebar dan berdampak negatif yang luas. Hal tersebut, dikarenakan stigma tentang perilaku oknum yang tidak berintegritas sudah berlangsung lama (berpuluh-puluh tahun), terutama sebelum masa reformasi pajak.
2. Sikap petugas yang empati dan proaktif mencari solusi terhadap permasalahan Wajib Pajak diakui akan mempunyai dampak besar terhadap moral pajak untuk melaksanakan pembetulan SPT yang secara material benar.
3. Keadilan, kesetaraan, kenyamanan akses saluran administrasi, dan pencegahan sanksi merupakan aspek persepsi yang dominan mempengaruhi moral pajak. Sikap arogan dan tidak proaktif menanggapi permasalahan Wajib Pajak mempunyai dampak resistensi yang luas, dan meskipun petugas yang demikian hanya segelintir saja namun dampak "*word of mouths*" nya sangat besar terhadap moral pajak Wajib Pajak.
4. Sumber utama dari permasalahan adalah karena kesulitan Wajib Pajak memahami peraturan pajak, tidak semua Wajib Pajak punya kemampuan membayar jasa konsultan pajak, dan masih rendahnya kesadaran peran pembukuan.
5. Sikap empati dan proaktif melayani dengan *mind set* baru dalam melayani, serta dengan pilihan diksi yang tepat akan membuat nyaman sekaligus mampu membuka ruang akses informasi Wajib Pajak, bahkan dampak negatif tingginya tingkat korupsi di Indonesia dapat terabaikan oleh Wajib Pajak.
6. Hasil penelitian dan *review Vosviewer* menunjukkan bahwa faktor perilaku lebih dominan mempengaruhi moral pajak dibandingkan dengan faktor ekonomi. Terkait dengan hal tersebut diperoleh model hubungan interaksi ke-tiga faktor, yaitu faktor kinerja DJP, perilaku petugas pajak, dan sikap dan persepsi Wjhib Pajak, yang akan berdampak baik positif ataupun negatif terhadap moral pajak yang akan tercermin melalui perilaku Wajib Pajak, termasuk yang tercermin pada saat menyampaikan SPT Pembetulan.

4.2 Saran

Dalam rangka meningkatkan moral pajak Wajib Pajak maka yang perlu dilakukan adalah:

1. Memperbaiki kualitas SDM AR KPP melalui penyempurnaan materi pelatihan dan sosialisasi, sampai dengan ketersediaan *role play* dengan pendekatan *use case*, yang membuat petugas:
 - a. Terbiasa mengedepankan empati dan proaktif membantu dan mempermudah Wajib Pajak melaksanakan ketentuan pajak;
 - b. Mampu bersikap adil, dan setara kepada Wajib Pajak, serta mengayomi, dan solutif terhadap permasalahan mereka;
 - c. Berkeyakinan dengan melayani dengan baik, petugas akan lebih efektif mengawasi dan memperoleh data;
2. Materi *role play* memuat peran AR yang harus dijelaskan dalam rangka memitigasi risiko Wajib Pajak, model komunikasi agar Wajib Pajak nyaman memberikan akses tentang informasi data mereka kepada petugas, latihan uji petik kebenaran transaksi dan informasi perpajakan apa saja yang perlu dikumpulkan, serta memuat motivasi diri bahwa yang melakukan kesalahan adalah karena masih sulit memahami peraturan pajak, dan kesalahannya akan dapat terdeteksi pada saat uji petik;
3. Menyiapkan model pembelajaran terintegrasi yang mengimplementasikan pola pemikiran yang baru pada butir 1, sebagai langkah paralel peningkatan kualitas SDM AR dan agar tersedia struktur komunikasi yang kolaboratif saling menguatkan antar Pusdiklat Pajak, Kantor Wilayah DJP, dan KPP (misal: eskalasi masalah Wajib Pajak sampai dengan tingkat Kepala KPP);
4. Menyiapkan lingkungan administrasi pengawasan kinerja yang transparan dan efektif pada KPP, melalui:
 - a. Eskalasi konsultasi bagi Wajib Pajak di fungsi-fungsi yang terjadi interaksi antara Wajib Pajak dan DJP agar pelayanan lebih cepat dan berintegritas;
 - b. Pengawasan per Kelompok Lapangan Usaha (KLU) dan penyiapan sarana pengawasan Wajib Pajaknya agar lebih mudah berkomunikasi untuk tujuan mengoptimalkan kepatuhan;
 - c. Mendorong terbentuknya asosiasi per KLU melalui prioritas layanan adalah Wajib Pajak yang tergabung dalam Asosiasi;
 - d. Menghidupkan kembali *Tax Center* di perguruan tinggi dan mendorong hidupnya layanan pelatihan pembukuan dan konsultasi pengisian SPT, terutama bagi Wajib Pajak yang belum mempunyai dana untuk memanfaatkan jasa konsultan pajak, misal sebagai dasar penerbitan Brevet A bagi mahasiswa yang mengikuti mata Pelajaran perpajakan;
 - e. Mengkomunikasikan kepada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan agar mendorong perguruan tinggi bahwa mata pelajaran perpajakan agar lulusannya dapat layak mendapatkan Brevet A adalah bila termasuk peningkatan keahlian pengisian seluruh jenis SPT;
 - f. Mengkomunikasikan kepada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan agar mendorong pelajaran akuntansi memuat pelajaran rekonsiliasi antara akuntansi publik dengan akuntansi pajak, termasuk kena atau tidak kenanya obyek pajak, dan saat pengenaan pajaknya;
 - g. Menampilkan (virtual) nama dan alamat konsultan pajak terdaftar dalam asosiasi konsultan pajak di KPP;
 - h. Mengaktifkan administrasi pengawasan Wajib Pajak berbasis pemanfaatan jasa *Tax Center*, dan Konsultan Pajak;
5. Mengaktifkan pelatihan pembukuan dan pengisian SPT gratis bagi Wajib Pajak di KPP dan KP2KP, dengan tambahan upaya meminimalisir risiko Wajib Pajak (melalui, pelatihan seri pembukuan, seperti pembukuan pembelian, proses produksi, penjualan, dan pemasaran)

Daftar Referensi

- Arif, N. 2016. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying). *Trabajo Infantil*, 53(9), 1689–1699.
- Arisandy, N. 2017. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Bisnis Online Di Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 14(1), 62–71.
- Burton, R. 2005. Menuju Wajib Pajak patuh. *Jurnal Perpajakan Indonesia*, 5(1), Agustus 2005, 4-6.
- Dahruji. 2011. Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Mengenai Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya. *Balance Economics, Bussiness, Management and Accounting Journal*, 14(7), 75–91.

- Darmayasa, I N., dan Yuyung R.A. 2015. The Ethical Practice of Tax Consultant Based on Local Culture. Science Direct. <http://creativecommons.org/licenses/by-ncnd/4.0/>.
- Dartini, G. A. A. S., & Jati, I. K. 2016. Pemahaman Akuntansi, Transparasi, Dan Akuntabilitas Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, 17(3), 2447–2473.
- Devos, K. 2012. The impact of tax professionals upon the compliance bahavior of Australian individual taxpayers. *Revenue Law Journal*, 22 (1), 1-26.
- Dewi, N. K. T. J., dan Merkusiwati, N. K. L. A. 2017. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Persepsi Wajib Pajak Mengenai Etika Atas Penggelapan Pajak (Tax Evasion) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Ubud), Bali, Indonesia Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univers. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, 18, 1–31.
- Dharma dan Suardana. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak, E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana; 2014: 340-353.
- Feld, Lars P and Frey Bruno S. 2007. Tax compliance as the result of a psychological tax contract: The role of incentives and responsive regulation. *Law & Policy*, 29(1), pp.102-120.
- Gangl Katherina, Hofmann Eva, Groot de Manon, G Antonides, Goslinga Sjoerd, Hartl Barbara, Kirchler Erich. 2015. Taxpayers' Motivations Relating to Tax Compliance: Evidence from Two Representative Samples of Austrian and Dutch Self Employed Taxpayers. *Journal of Tax Administration* Vol 1:2.
- Horodnic Ioana Alexandra. 2018. Tax morale and institutional theory: a systematic review. *International Journal of Sociology and Social Policy*. <https://doi.org/10.1108/IJSSP-03-2018-0039>.
- Khairannisa, Dian dan Charoline Cheisvianny. 2019. Analisis Peranan Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*. Vol 1, No 3, Seri C, Agustus 2019.
- Kholis, N., dan Mutmainah, H. 2021. Determinasi Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus JEBDEKER: Jurnal Ekonomi 1(2), 69–78, <http://www.jurnal.stiesurakarta.ac.id/index.php/jebdeker/article/view/66>.
- PMK No 229. 2014. Persyaratan Serta Pelaksanaan Hak dan Kewajiban Seorang Kuasa. No 229/PMK.03/2014.
- Redae, S. 2016. Taxpayer's Knowledge and Tax Compliance Behavior in Ethiopia: A Study of Togray State. *International Journal of Management and Commerce Innovations*, Vol. 3(No. 2), 1090–1102.
- Ramadhanty, A., & Zulaikha. 2020. Pengaruh Pemahaman Tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparansi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Diponegoro Journal of Accounting*, Vol. 9 (No. 4), 1–12. <https://doi.org/>.
- Rosliyati Ati. 2016. Peranan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ciamis. *JAWARA: Jurnal Wawasan dan Riset Akuntansi* Vol. 3, No. 2, Maret 2016, 71-80.
- Saad, N. 2012. Tax Non-Compliance Behaviour: Taxpayer's View. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 65, 344-351.
- Setiawan, D. A. 2008. Analisis Hubungan antara Tingkat Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan dan SPT Masa dengan Penerimaan Pajak (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Palmerah). *Media Riset Akuntansi, Auditing & Informasi*, Vol 8 No 3, Desember 2008 , 192:213.
- Stephenson, T. 2006. The Gap Between What Taxpayers Want and What Tax Professionals Think They Want: A Reexamination of Client Expectations and Tax Professional Aggressiveness. The Graduate School University of Kentucky.
- Subarkah, J., & Dewi, M. W. 2017. Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Sukoharjo. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, Vol. 17(No. 02), 61–72. <https://doi.org/10.29040/Jap.V17i02.210>.
- Suhendra, Euphrasia Susy. 2010. Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Penghasilan Badan. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 1(15), April 2010.
- Torgler Benno. 2007. *Tax Compliance and Tax Morale: A Theoretical and Empirical Analysis*. USA: Edward Elgar Publishing Limited.
- Torgler Benno & Murphy Kristina. 2004. Tax morale in Australia: What shapes it and has it changed over time? *Journal of Australian Taxation*, 7(2), 298-335.

- Widiastini, N. P. A., dan Supadmi, N. L. 2020. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. E-Jurnal Akuntansi, 30(7), 1645–1657. <https://doi.org/10.24843/eja.2020.v30.i07.p03>.
- <https://www.kompas.id/baca/ekonomi/2024/01/08/formula-baru-tarif-pph-21-tidak-menambah-beban-pajak-pekerja>.

[Halaman Dikosongkan]