

### **BAB III**

## **GAMBARAN UMUM KPP PRATAMA JAKARTA PALMERAH DAN KRITERIA DAN PROSEDUR PENGAJUAN WP PATUH**

### **A. Gambaran Umum KPP Pratama Jakarta Palmerah**

#### **A.1. Tugas dan tujuan**

Sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor. 132/PMK.01/2006 (PMK 132) pasal 58, KPP sebagai unsur pelaksana Ditjen Pajak di bidang pelayanan pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah, KPP Pratama Jakarta Palmerah mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan dan pengawasan Wajib Pajak dibidang: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan Atas Barang Mewah, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku..

Dalam melaksanakan tugas tersebut, KPP Pratama Jakarta Palmerah menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

1. Pengumpulan dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, pembinaan potensi perpajakan dan ekstensifikasi Wajib Pajak.
2. Penatausahaan dan pengecekan Surat Pemberitahuan Tahunan, Surat Pemberitahuan Masa serta berkas Wajib Pajak.

3. Pengawasan pembayaran masa Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan Atas Barang Mewah, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya.
4. Penatausahaan piutang Pajak, penerimaan, penagihan, penyelesaian keberatan dan pelaksanaan urusan restitusi Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan Atas Barang Mewah, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya.
5. Penelitian, pemeriksaan dan penerapan sanksi perpajakan.
6. Pelaksanaan urusan penerbitan Surat Ketetapan Pajak.
7. Penyuluhan dan konsultasi perpajakan.
8. Pelaksanaan urusan tata usaha rumah tangga, kepegawaian dan rumah tangga.

Tugas dan fungsi yang diperankan KPP Pratama Jakarta Palmerah pada hakekatnya merupakan amanat yang diberikan oleh Ditjen Pajak. Oleh karena itu KPP Pratama Jakarta Palmerah berusaha untuk menjadi aparat yang *accountable*, yaitu mampu menjalankan tugas dan fungsi secara berdaya guna dan berhasil guna, bersih dari berbagai bentuk penyalahgunaan wewenang dan dapat mempertanggungjawabkan atas keberhasilan atau kegagalan visi dan misi yang dibebankan secara transparan.

## **A.2. Visi**

Visi KPP Pratama Jakarta Palmerah berdasarkan pada Visi dari Ditjen Pajak yaitu: "Menjadi Model Pelayanan Masyarakat yang Menyelenggarakan sistem dan Adminstrasi Perpajakan kelas dunia yang dapat dipercaya dan dibanggakan

masyarakat”. Visi yang dilaksanakan KPP Pratama Jakarta Palmerah tersebut mempunyai tiga cita-cita utama yang ingin dituju, yaitu:

1. “Menjadi Model Pelayanan masyarakat”: Merefleksikan cita-cita untuk menjadi contoh pelayanan bagi unit-unit instansi pemerintah lainnya.
2. “Kelas Dunia”: Merefleksikan cita-cita untuk mencapai tingkat standar internasional baik untuk kualitas aparatnya maupun kualitas kinerja dan hasil-hasilnya.
3. “Dipercaya dan dibanggakan Masyarakat: Merefleksikan cita-cita untuk mendapat pengakuan dari masyarakat bahwa eksistensi dan kinerjanya memang benar-benar berkualitas tinggi dan akurat, mampu memenuhi harapan masyarakat serta memiliki citara yang baik dan bersih.

### **A.3. Misi**

1. Misi Fiskal:

*“Menghimpun penerimaan Dalam Negeri dari sektor Pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan Undang-Undang Perpajakan dengan efektivitas dan efisiensi yang tinggi.”*

Misi fiskal adalah misi utama Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Palmerah yang merupakan tujuan dan keberadaan/eksistensi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Palmerah dan sekaligus menjadi tugas dan fungsinya yaitu menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak. Namun demikian Misi Fiskal tersebut tidak semata-mata menghimpun penerimaan pajak, melainkan disertai dengan kegiatannya harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Jumlah penerimaan pajak yang

dihimpun harus mampu memenuhi harapan masyarakat dan pemerintah yaitu mendukung kemandirian pembiayaan pemerintah.

Pelaksanaannya harus dengan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi sehingga cost of collection dan cost of compliance dapat ditekan serendah mungkin.

## 2. Misi Kelembagaan:

*“Senantiasa memperbaharui diri selaras dengan aspirasi masrakat dan teknologi perpajakan serta aministrasi perpajakan mutakhir.”*

Misi Kelembagaan adalah misi internal yang bersifat mendukung pelaksanaan misi-misi lainnya. Misi kelembagaan merupakan kewajiban dan tugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Palmerah untuk senantiasa membangun dan memelihara diri agar terus berkembang baik secara fisik maupun dalam kemampuan dan kualitasnya, sehingga mampu melaksanakan misi lainnya dengan kinerja yang tinggi, meskipun menghadapi berbagai tantangan yang berat serta perubahan-perubahan lingkungan yang sangat cepat. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Palmerah juga harus mampu mengantisipasi dan beradaptasi dengan perubahan-perubahan lingkungan serta aspirasi masyarakat dan membangun dirinya secara terus-menerus sesuai dengan perkembangan teknologi dan administrasi perpajakan mutakhir. Misi Kelembagaan ini meliputi upaya-upaya peningkatan secara terus-menerus terhadap kualitas sumber daya manusia, sarana dan prasarana, organisasi, sistem dan prosedur kerja dengan sejauh mungkin memanfaatkan teknologi terkini, sehingga dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelaksanaan seluruh misi menuju tercapainya visi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Palmerah.

#### **A.4. Struktur Organisasi**

Berdasarkan pada PMK 132 pasal 60, stuktur Organisasi KPP Jakarta Palmerah terdiri dari:

1. Subbagian Umum

Subbagian umum mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, dan rumah tangga.

2. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Seksi pengolahan dan informasi mempunyai tugas untuk melakukan pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan perekaman dokumen perpajakan urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi *e-SPT* dan *e-Filling*, pelaksanaan i-SISMIOP dan SIG, serta penyiapan laporan kinerja.

3. Seksi Pelayanan

Seksi pelayanan mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan pelaksanaan registrasi Wajib Pajak serta melakukan kerjasama perpajakan.

4. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan

Seksi Ekstensifikasi mempunyai tugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, pembentukan dan pemutakhiran basis data nilai objek pajak dalam menunjang ekstensifikasi.

5. Seksi Pemeriksaan

Seksi Pemeriksaan mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.

6. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I-IV

Seksi Pengawasan dan Konsultasi I-IV, masing-masing mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, memeberikan bimbingan/himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, melakukan rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan ekstensifikasi, usulan pembetulan ketetapan pajak, usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan dan melakukan evaluasi hasil banding.

7. Seksi Penagihan

Seksi Penagihan mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.

8. Kelompok Jabatan Fungsional

#### **A.5. Wilayah kerja**

Wilayah kerja KPP Pratama Jakarta Palmerah meliputi wilayah yang sangat strategis bagi pelaku bisnis karena terletak di wilayah yang saat ini dikembangkan sebagai kawasan bisnis terpadu yang meliputi Sentra Bisnis. Kawasan ini berkembang sebagai sentra usaha seperti perdagangan,

perbankan/lembaga keuangan dan jasa dengan didukung tersedianya persewaan gedung perkantoran, pusat perdagangan, dan apartemen serta hunian mewah

Dengan makin membaiknya kondisi perekonomian nasional diharapkan akan membangkitkan gairah pelaku bisnis untuk melanjutkan pembangunan gedung perkantoran dan pusat perdagangan yang baru serta meneruskan pembangunan yang terbengkalai yang kemudian akan menggerakkan sektor usaha pendukung lainnya dan akan meningkatkan potensi wilayah yang dapat digali.

#### **A.6. Jumlah Sumber Daya Manusia**

Sumber daya Manusia yang terdapat pada KPP Pratama Jakarta Palmerah terdiri dari:

— Eselon III	:	1 Orang
— Eselon IV	:	10 Orang
— Pelaksana	:	<u>85 Orang</u>
Jumlah	:	96 Orang

#### **A.7. Jumlah Wajib Pajak yang Terdaftar di Lingkungan KPP Pratama Jakarta Palmerah**

Dalam tahun 2007 jumlah wajib pajak yang terdaftar di lingkungan KPP Pratama Jakarta Palemerah, secara keseluruhan mengalami peningkatan.

**Tabel III.1**  
**Jumlah Wajib Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama Jakarta Palmerah**

Tahun	Jenis SPT Tahunan	Jumlah WP	Jumlah WP Efektif	SPT Tahunan PPh disampaikan
<b>2006</b>	PPh orang pribadi	11903	9657	2945
	PPh badan	7103	6155	1362
	PPh ps. 21	7322	7841	1423
	<b>Jumlah</b>	<b>26328</b>	<b>23653</b>	<b>5730</b>
<b>2007</b>	PPh orang pribadi	17590	11523	5467
	PPh badan	6859	5155	1559
	PPh ps. 21	7143	5993	1701
	<b>Jumlah</b>	<b>31592</b>	<b>22671</b>	<b>8727</b>

Sumber: Bagian Pelayanan KPP Pratama Jakarta

#### **B. Kriteria dan Prosedur Pengajuan WP Patuh**

Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak. Berdasarkan KMK No. 235/KMK.03/2003 tentang perubahan atas KMK 544/KMK.04/2000 tentang penentuan kriteria dari wajib pajak yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak adalah yang memenuhi persyaratan/kriteria sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir;
- b. Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut;
- c. SPT Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud dalam butir diatas telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa masa pajak berikutnya;

- d. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak:
1. kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
  2. tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak terakhir;
- e. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir; dan
- f. Laporan keuangan:
1. Dalam hal laporan Keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.
  2. Dalam hal laporan keuangan tidak diaudit oleh Akuntan Publik, maka Wajib Pajak harus mengajukan permohonan untuk ditetapkan sebagai Wajib Pajak Patuh, sepanjang memenuhi persyaratan sebagaimana disebut pada angka 1) sampai dengan angka 5) di atas dan:
    - a) Dalam 2 (dua) tahun pajak terakhir menyelenggarakan pembukuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 UU KUP; dan
    - b) Apabila dalam dua tahun terakhir terhadap Wajib Pajak pernah dilakukan pemeriksaan pajak, maka koreksi fiskal untuk setiap jenis pajak yang terutang tidak lebih dari 10% (sepuluh persen).

Dalam hal laporan keuangan telah diaudit, maka hasil laporan auditnya harus:

- a. disusun dalam bentuk panjang (*long form report*);
- b. menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal.

Sedangkan apabila laporan keuangan wajib pajak tidak diaudit oleh akuntan publik, wajib pajak tetap dapat mengajukan permohonan untuk dapat ditetapkan sebagai WP Patuh sepanjang memenuhi persyaratan/kriteria yang telah ditentukan, serta syarat lainnya yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak (Dirjen Pajak), yaitu:

- a. Dalam 2 (dua) tahun pajak terakhir menyelenggarakan pembukuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 Undang-undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-undang Nomor 16 Tahun 2000; dan
- b. Apabila dalam dua tahun terakhir terhadap Wajib Pajak pernah dilakukan pemeriksaan pajak, maka koreksi fiskal untuk setiap jenis pajak yang terutang tidak lebih dari 10% (sepuluh persen).

Permohonan diajukan secara tertulis paling lambat 3 (tiga) bulan sebelum tahun buku berakhir. Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan/kriteria WP Patuh, oleh Kepala Kantor Pelayanan Pajak dimasukkan dalam daftar nominatif Wajib Pajak Patuh dan diusulkan kepada Kepala Kantor Wilayah Ditjen Pajak untuk ditetapkan atas nama Direktur Jenderal Pajak (Dirjen Pajak) setiap bulan Januari dan berlaku untuk jangka waktu 2 (dua) tahun.

Kemudian berdasarkan pada Surat Edaran Dirjen Pajak No. SE-13/PJ.331/2003, kegiatan yang harus dilakukan oleh Kepala Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak domisili terdaftar, antara lain sebagai berikut :

1. Melakukan inventarisasi terhadap Wajib Pajak yang dalam 2 (dua) tahun

pajak terakhir tepat waktu dalam menyampaikan SPT Tahunan.

2. Melakukan inventarisasi terhadap Wajib Pajak yang dalam tahun terakhir tepat waktu menyampaikan SPT Masa untuk semua jenis pajak atau menyampaikan SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak dan tidak berturut-turut.
3. Melakukan inventarisasi terhadap Wajib Pajak yang menyampaikan SPT sebagaimana dimaksud dalam butir 2 (dua) yang tidak melewati batas waktu penyampaian SPT Masa untuk masa pajak berikutnya;
4. Melakukan inventarisasi terhadap Wajib Pajak yang tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak per tanggal 31 Desember:
  - a. kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
  - b. tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak terakhir.
5. Melakukan inventarisasi terhadap Wajib Pajak yang dalam waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir tidak pernah dijatuhkan hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan.
6. Melakukan inventarisasi terhadap Wajib Pajak yang laporan keuangannya diaudit oleh Akuntan Publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal. Laporan audit harus disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal.
7. Melakukan penelitian pemenuhan persyaratan/kriteria untuk menjadi Wajib Pajak Patuh terhadap Wajib Pajak yang mengajukan permohonan untuk ditetapkan sebagai Wajib Pajak Patuh.

8. Menerima daftar nominatif hasil inventarisasi dari Kepala Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak lokal terdaftar.
9. Menyusun daftar nominatif Wajib Pajak Patuh berdasarkan kegiatan yang dilakukan pada angka 1 sampai dengan angka 8, dan mengirimkan kepada Kepala Kanwil Ditjen Pajak paling lambat tanggal 25 Januari, dengan menggunakan formulir sebagaimana dalam Lampiran I.
10. Menerima penetapan Wajib Pajak Patuh dan mengumumkan dengan cara menempatkannya pada papan pengumuman di Kantor Pelayanan Pajak yang bersangkutan.
11. Mengirimkan/menyampaikan surat pemberitahuan penetapan Wajib Pajak Patuh kepada Wajib Pajak yang bersangkutan.

Kegiatan yang harus dilakukan oleh Kepala Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak lokasi terdaftar, antara lain sebagai berikut :

1. Melakukan inventarisasi terhadap Wajib Pajak yang dalam tahun terakhir tepat waktu menyampaikan SPT Masa untuk semua jenis pajak atau menyampaikan SPT Masa, yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak dan tidak berturut-turut.
2. Melakukan inventarisasi terhadap Wajib Pajak yang tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak per tanggal 31 Desember:
  - a. kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
  - b. tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak terakhir.
3. Menyampaikan daftar nominatif hasil inventarisasi kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak domisili terdaftar paling lambat tanggal

15 Januari, dengan menggunakan formulir sebagaimana dalam Lampiran II.

4. Menerima penetapan Wajib Pajak Patuh, membuat Daftar Wajib Pajak Patuh-Lokasi dengan menggunakan formulir sebagaimana dalam Lampiran IV, dan mengumumkan dengan cara menempatkannya pada papan pengumuman di Kantor Pelayanan Pajak yang bersangkutan.

Kepala Kantor Wilayah Ditjen Pajak setelah menerima daftar nominatif Wajib Pajak Patuh dari Kantor Pelayanan Pajak, melakukan kegiatan antara lain sebagai berikut:

1. Atas nama Direktur Jenderal Pajak menetapkan Wajib Pajak Patuh paling lambat akhir bulan Januari, dengan menggunakan formulir sebagaimana dalam Lampiran III.
2. Mengirimkan penetapan Wajib Pajak Patuh kepada:
  - a. Kepala Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak domisili terdaftar;
  - b. Kepala Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak lokasi terdaftar; dan
  - c. Kepala Kantor Wilayah Ditjen Pajak atasan Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak lokasi terdaftar.

## BAB IV

### ANALISIS IMPLIKASI PENERAPAN WAJIB PAJAK PATUH DI LINGKUNGAN KPP PRATAMA JAKARTA PALMERAH

Tingkat kepatuhan pembayaran pajak saat ini masih rendah, hal ini dapat dilihat dari banyaknya SPT Tahunan yang tidak disampaikan. Faktor ini tidaklah semata-mata diakibatkan oleh lemahnya sistem perpajakan, khususnya terhadap pengawasan yang diberikan oleh administrasi pajak, tetapi juga dikarenakan rendahnya tingkat kepatuhan dan pemahaman dari pembayar pajak. Salah satu faktor yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan adalah adanya insentif dan *reward* yang diberikan kepada Wajib Pajak yang ditetapkan sebagai WP Patuh dengan mendapatkan imbalan berupa percepatan restitusi, dimana untuk memperolehnya diperlukan suatu strategi pengelolaan kewajiban perpajakan yang baik.

Dalam bab ini peneliti akan membahas tentang dampak penerapan WP Patuh di lingkungan KPP Pratama Jakarta Palmerah terhadap kepatuhan pembayar pajak, kendala-kendala yang dihadapi oleh Wajib Pajak badan untuk menjadi WP Patuh dan alasan penerapan penghargaan WP Patuh hanya diterapkan pada Wajib Pajak badan dengan melihat tinjauan dari bab-bab terdahulu, serta menganalisis dengan informasi dari wawancara yang telah dilakukan. Dengan demikian akan diperoleh suatu hasil analisis mengenai kesesuaian ataupun perbedaan dari unsur-unsur tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan pihak Ditjen Pajak, saat ini kebijakan penghargaan WP Patuh sebenarnya lebih diarahkan

kepada Wajib Pajak badan, namun demikian untuk kedepannya tidak tertutup kemungkinan hal tersebut dapat diterapkan kepada Wajib Pajak orang pribadi. Pembahasan penulis dalam bab ini mengacu pada ketentuan tentang kriteria Wajib Pajak yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan pembayaran pajak yang berlaku saat ini. Analisis dampak kebijakan penghargaan WP Patuh terhadap kepatuhan pembayar pajak di lingkungan KPP Pratama Jakarta Palmerah dapat dilihat dalam pembahasan berikut ini.

#### **A. IMPLIKASI KEBIJAKAN PENGHARGAAN WAJIB PAJAK PATUH DI LINGKUNGAN KPP PRATAMA JAKARTA PALMERAH**

Dalam rangka meningkatkan keberhasilan penerimaan pajak, diperlukan suatu sistem perpajakan yang mampu mendukung keberhasilan tersebut. Pelaksanaan *self assessment system* selama ini membutuhkan dukungan dan peran serta dari pembayar pajak, dengan harapan pelaksanaan sistem ini mampu mendukung tercapainya penerimaan perpajakan. Berdasarkan teori kepatuhan yang disampaikan dalam bab sebelumnya, Ditjen Pajak selaku instansi pemerintah yang bertanggung jawab dalam melakukan pemungutan pajak perlu melakukan tindakan-tindakan seperti: memberikan insentif, *reward*, sanksi, penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan perpajakan terhadap pembayar pajaknya dalam rangka melaksanakan pemenuhan kewajiban dan hak perpajakan Wajib Pajak.

Salah satu tindakan yang dilakukan oleh Ditjen Pajak untuk meningkatkan kepatuhan dari pembayar pajak adalah dengan memberikan *reward* yang mempunyai tujuan untuk menjaring para pembayar pajak lainnya, dan dengan

demikian diharapkan akan mampu meningkatkan kemandirian Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya perpajakannya. Hal ini dikuatkan oleh pernyataan yang disampaikan oleh narasumber:

*"Dengan adanya reward, akan mendorong motivasi Wajib Pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan, tanpa terlebih dahulu dilakukan pemeriksaan".*  
<sup>59</sup>

Penulis berpendapat bahwa fungsi tersebut tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak didukung dengan pengawasan yang dilakukan oleh petugas. Pengawasan dimaksudkan agar masyarakat akan merasa selalu dipantau dan pada akhirnya akan membuat mereka secara sukarela patuh terhadap ketentuan yang berlaku.

**Tabel IV.1**  
**Jumlah Wajib Pajak badan yang Terdaftar dan SPT Tahunan yang Disampaikan di KPP Jakarta Palmerah**

Tahun	Jumlah WP	Jumlah WP Efektif	SPT Tahunan PPh Disampaikan				
			Kurang Bayar	Lebih Bayar	Nihil	Jumlah	Persentase
2006	703	615	521	36	85	132	21,3%
2007	659	515	509	25	95	159	30%

Sumber: Seksi Pelayanan KPP Pratama Jakarta Palmerah

Dalam tahun 2006 di lingkungan KPP Pratama Jakarta Palmerah terdapat satu Wajib Pajak yang mendapat penghargaan WP Patuh, namun demikian Wajib Pajak yang bersangkutan sejak bulan April 2007 sudah tidak lagi terdaftar,

<sup>59</sup> Hasil Wawancara dengan Kasubdit Dampak Kebijakan Ditjen Pajak, John Hutagaol, pada 27 Mei 2008, pukul 15.36.

dan pindah ke KPP Madya Jakarta Barat. Pernyataan tersebut diperoleh dari seksi pengawasan dan konsultasi KPP Pratama Jakarta Palmerah:

*"KPP Jakarta Palmerah pernah mengajukan "WP Patuh" kepada Kanwil, namun demikian Wajib Pajak yang bersangkutan telah pindah ke LTO pada bulan April 2007".<sup>60</sup>*

Tabel IV.1 tersebut menjelaskan bahwa jumlah Wajib Pajak badan yang dalam pencatatan tata usaha Ditjen Pajak telah memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan telah terdaftar dalam tahun pajak 2006-2007 di KPP Pratama Jakarta Palmerah. Adapun yang dimaksud dengan Wajib Pajak efektif adalah Wajib Pajak terdaftar yang kegiatan usahanya masih aktif dan melaporkan SPT Tahunannya.<sup>61</sup> Dalam tahun pajak 2006 jumlah Wajib Pajak badan efektif yang terdaftar sebanyak 6155, sedangkan dalam tahun 2007 yang terdaftar adalah sebanyak 5155. Dalam hal ini terjadi penurunan jumlah Wajib Pajak badan efektif yang terdaftar sebesar 1000 Wajib Pajak.

Berkurangnya jumlah pembayar pajak di lingkungan KPP Pratama Jakarta Palmerah pada tahun 2007 bukan dikarenakan tidak berjalannya fungsi penyuluhan dan pengawasan yang telah dilakukan, melainkan karena faktor-faktor teknis seperti Wajib Pajak berpindah alamat tanpa pemberitahuan, aset perusahaan sudah tidak ada, pindah ke kantor pajak yang lebih besar (*Large Tax Office*) dan faktor non teknis seperti kesadaran hukum pembayar pajak. Sebanyak 98 Wajib Pajak pindah ke KPP Madya Jakarta Barat, sebanyak 188 Wajib Pajak berpindah alamat dan sisanya Wajib Pajak non efektif.<sup>62</sup>

Sebagaimana telah di bahas dalam tinjauan pustaka bab sebelumnya, untuk meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya

---

<sup>60</sup> Hasil Wawancara dengan Bagian Pengawasan dan Konsultasi KPP Pratama Jakarta Palmerah, Deddy A. Setiawan, pada 13 Mei 2008, pukul 13.12.

<sup>61</sup> Hasil Wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan KPP Jakarta Palmerah, Teuku Tirmizi.

<sup>62</sup> Berdasarkan Hasil Laporan Akuntabilitas Kinerja KPP Pratama Jakarta Palmerah Tahun 2007.

diperlukan adanya suatu insentif seperti penghargaan dan sanksi. Tabel tersebut juga menjelaskan telah terjadi peningkatan 7,87% terhadap penyampaian SPT tahunan PPh badan dari sebesar 22,13% pada tahun 2006, menjadi 30% pada tahun 2007. Meningkatnya jumlah penyampaian SPT Tahunan PPh Badan pada tahun 2007 menandakan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak di lingkungan KPP Pratama Jakarta Palmerah cukup tinggi, dimana untuk meningkatkan penyampaian SPT Tahunan tersebut pihak KPP Pratama Jakarta Palmerah selalu melakukan usaha-usaha seperti mengintensifikan penyuluhan dan sosialisasi berbagai kebijakan perpajakan yang baru, memperbaiki *data base* Wajib Pajak, serta memanfaatkan data-data yang tersedia untuk menjangkau pembayar pajak. Hal tersebut seperti dinyatakan oleh bagian pengawasan dan konsultasi:

*"Untuk mencegah kekeliruan pengisian SPT dimasa mendatang, pihak KPP selalu melaksanakan sosialisasi secara berlanjut, komunikasi antara fiskus dengan Wajib Pajak dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakan, membuat atau mencetak buku panduan pengisian SPT untuk PPh Badan, PPh OP dan PPN, sehingga pada tahun pajak tersebut Wajib Pajak dapat mengetahui kesalahannya dan diharapkan tidak akan terulang lagi".<sup>63</sup>*

Pernyataan di atas menjelaskan bahwa pihak KPP Pratama Jakarta Palmerah berperan secara aktif untuk melaksanakan tugasnya, terutama dalam rangka meningkatkan kepatuhan dan mencegah terjadinya kekeliruan dalam penyampaian SPT Tahunan PPh Badan.

---

<sup>63</sup> Hasil Wawancara dengan Bagian Pengawasan dan Konsultasi KPP Pratama Jakarta Palmerah, pada pukul 13.12-14.23.

**Tabel IV.2**  
**Jumlah Penerimaan PPh badan KPP Pratama Jakarta Palmerah**

Tahun	Realisasi penerimaan PPh badan	Target Penerimaan PPh badan	Persentase
2006	Rp290,570,881,235	Rp328,176,760,000	88,54%
2007	Rp244,946,546,676	Rp259,532,870,000	94,37%

Sumber: Sub Bagian Umum KPP Pratama Jakarta Palmerah

Peningkatan pembayaran pajak yang terjadi juga menyebabkan bertambahnya penerimaan pajak di KPP Pratama Jakarta Palmerah. Tabel di atas menjelaskan bahwa telah terjadi peningkatan sebesar 5,83% terhadap penerimaan PPh badan dari sebesar 88,54% pada tahun 2006, menjadi 94,37% pada tahun 2007. Hal ini dapat diartikan bahwa Wajib Pajak dalam tahun tersebut telah memiliki kesadaran yang tinggi untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sedangkan dalam hal kepatuhan perpajakannya, Wajib Pajak menyadari apabila SPT Tahunan yang disampaikan tidak sesuai dengan ketentuan dan tidak tepat waktu dalam melakukan pembayaran mereka akan menerima sanksi yang memberatkan. Hal ini sesuai dengan apa yang telah disampaikan oleh Frey and Feld, bahwa salah satu faktor yang mampu mendorong terciptanya kepatuhan adalah adanya pemberian sanksi. Dengan demikian adanya sanksi perpajakan yang berat adalah salah satu faktor yang menyebabkan Wajib Pajak menjadi patuh, di samping tentunya adanya kegiatan pengawasan dan penegakan hukum yang diberikan kantor pajak. Hal ini dipertegas dengan hasil wawancara yang diperoleh dari narasumber berikut ini:

*"Faktor-faktor yang mempengaruhi Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perpajakan dalam penyampaian SPT adalah: Pertama, setiap Wajib Pajak merasa bahwa kewajiban perpajakannya terus dipantau sehingga mereka akan takut berbuat macam-macam; kedua, adanya sanksi perpajakan yang cukup*

*berat; ketiga, penegakkan hukum harus dilakukan secara konsisten; keempat, kecil peluang bagi Wajib Pajak untuk melakukan penyimpangan, karena perbuatannya tersebut akan terungkap”.*<sup>64</sup>

Bagi Wajib Pajak, sanksi merupakan salah satu faktor yang ingin dihindari karena hal tersebut menandakan *prestise* dari pengelolaan kewajiban perpajakannya kurang baik, dan akan menambah besarnya biaya yang harus dikeluarkan perusahaan, pernyataan tersebut didukung dengan pernyataan yang disampaikan oleh narasumber berikut ini:

*“Patuh itu berarti menghindari dari kesulitan akan dampak yang akan diterima, seperti pemeriksaan ataupun sanksi secara jabatan oleh aparat pajak dan mencegah timbulnya sanksi-sanksi yang dapat merugikan perusahaan.”*<sup>65</sup>

Sedangkan bagi fiskus adanya sanksi yang memberatkan pembayar pajak akan memudahkan mereka dalam bekerja, karena dengan sendirinya Wajib Pajak akan mentaati ketentuan yang berlaku dan tentunya mengurangi biaya yang harus dikeluarkan oleh petugas untuk melakukan pengawasan dan penyuluhan secara langsung di lapangan. Efisiensi biaya merupakan salah satu faktor yang diharapkan terjadi dalam suatu sistem administrasi perpajakan sesuai dengan pendapat yang disampaikan oleh Stiglitz, dimana sistem administrasi yang dilakukan sebaiknya tidak berbiaya besar dan mudah untuk dilaksanakan.

Penghargaan yang diberikan oleh Ditjen Pajak berupa pengembalian pendahuluan pembayaran pajak, merupakan suatu bentuk apresiasi dan perhatian dari otoritas pajak terhadap Wajib Pajak. Untuk itu perlu dicermati lebih lanjut apakah bentuk penghargaan yang diberikan tersebut mampu

---

<sup>64</sup> Hasil Wawancara dengan Kasubdit Dampak Kebijakan Ditjen Pajak, John Hutagaol, pada 27 Mei 2008, pukul 15.36.

<sup>65</sup> Hasil Wawancara dengan Wajib Pajak Badan di Lingkungan KPP Pratama Jakarta Palmerah, Shinta dan Henry, pada tanggal 5 Juni 2008, pukul 10.26. dan 9 Juni 2008, pukul 9.46.

meningkatkan motivasi kepatuhan pembayar pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sebagaimana diketahui untuk mendapatkan penghargaan atas percepatan pengembalian kelebihan pembayaran pajak Wajib Pajak harus memenuhi kriteria-kriteria tertentu yang telah ditetapkan dalam KMK No. 235/KMK.03/2003.

Beberapa faktor yang memotivasi Wajib Pajak untuk patuh terhadap ketentuan yang berlaku, sesuai dengan teori motivasi yang disampaikan dalam bab sebelumnya adalah:

**a. Peraturan Perpajakan Dapat Memberikan Keuntungan Bagi Wajib Pajak**

Sebagaimana diketahui dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, Wajib Pajak mempunyai pertimbangan ekonomis tertentu, terutama dalam melaksanakan kepatuhan. Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan narasumber, didapat informasi bahwa:

*“Yang memotivasi Wajib Pajak untuk patuh/tidak patuh adalah nilai ekonomi, bahwa pembayar pajak menghitung besarnya keuntungan dan kerugian biaya yang dikeluarkan untuk patuh atau tidak patuh”.*<sup>66</sup>

Pertimbangan ekonomis yang dimaksud adalah bahwa untuk patuh atau tidak patuh, pembayar pajak melakukan perhitungan besarnya keuntungan dan kerugian biaya yang dikeluarkan. Motivasi ini dapat dikategorikan sebagai *calculated motivation*. Dalam hal Wajib Pajak tidak patuh, maka perhitungan besarnya biaya yang akan dikeluarkan berupa sanksi administrasi, bahkan tidak menutup kemungkinan apabila hal tersebut terus berlanjut, dikemudian hari mereka akan dikenakan sanksi pidana di bidang perpajakan.

---

<sup>66</sup> Hasil Wawancara dengan Praktisi Perpajakan Gunadi, di Gedung PPATK, pada 2 Juni 2008, pukul 15.48.

Penulis berpendapat bahwa pada kenyatannya dampak penerapan kebijakan penghargaan WP Patuh ternyata belum mampu meningkatkan motivasi Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Disamping pelaksanaan kepatuhan yang dilakukannya belum memberikan keuntungan sesuai dengan yang diharapkan, Wajib Pajak merasa akan mengalami kerugian ketika ternyata ada kesalahan pada saat pemeriksaan dan akan dikenakan denda, pendapat tersebut disampaikan oleh satu narasumber berikut ini:

*“Keuntungan secara materi mungkin tidak ada, tetapi dalam hal fasilitas kemudahan seperti dalam restitusi, sedangkan kerugiannya adalah jika yang direstitusi tidak benar akan dikenakan sanksi yang lebih besar”<sup>67</sup>.*

Pernyataan narasumber di atas menjelaskan bahwa Wajib Pajak mengharapkan bahwa ketentuan yang berlaku sebaiknya lebih memberikan manfaat yang menguntungkan bagi pembayar pajak dibandingkan dengan adanya sanksi yang memberatkan mereka.

**b. Pengenaan Sanksi yang Memberatkan dan Keinginan Untuk Memperoleh Pengakuan/Penghargaan yang Berarti**

Sanksi-sanksi yang diberikan terhadap ketidakpatuhan merupakan salah satu bentuk hukuman yang diberikan dalam rangka menciptakan kepatuhan. Sebaliknya, adanya imbalan berupa penghargaan merupakan suatu bentuk apresiasi terhadap pelaksanaan kepatuhan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap Wajib Pajak yang terdaftar di lingkungan KPP Pratama Jakarta Palmerah, kepatuhan yang mereka laksanakan lebih dikarenakan adanya keterpaksaan untuk patuh, terutama untuk menghindari pengenaan sanksi perpajakan terhadap dirinya.

---

<sup>67</sup> Hasil Wawancara dengan Wajib Pajak Badan di lingkungan KPP Pratama Jakarta Palmerah, Henry, pada 9 Juni 2008, pukul 9.46.

Dibandingkan dengan adanya penghargaan WP Patuh, sanksi oleh sebagian besar Wajib Pajak dianggap sebagai faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan mereka dalam membayar pajak. Hal ini sesuai dengan sebagian besar pendapat yang disampaikan oleh Wajib Pajak:

*“perusahaan selalu menyampaikan SPT Tahunannya secara tepat waktu sesuai aturan yang berlaku, supaya tidak dikenakan denda atas keterlambatan pembayaran dan pelaporan. Karena apabila terlambat tentunya akan dikenakan sanksi, baik itu sanksi bunga maupun sanksi administratif”.*<sup>68</sup>

Maksud dari pernyataan narasumber di atas adalah bagi Wajib Pajak sanksi merupakan sesuatu momok yang menakutkan apabila tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Dapat dikatakan bahwa yang memotivasi Wajib Pajak untuk patuh adalah adanya pengenaan sanksi, baik yang berupa bunga, denda kenaikan maupun sanksi pidana dan bukan dikarenakan adanya penghargaan WP Patuh. Namun demikian, untuk kedepannya kepatuhan yang berasal dari *compulsary compliance* dapat membawa hasil yang positif, dimana semakin lama Wajib Pajak diharapkan akan mempunyai kesadaran sendiri terhadap kewajiban perpajakannya, dan pada akhirnya membawa mereka untuk patuh secara sukarela.<sup>69</sup>

### **c. Peraturan Perpajakan Mampu Memenuhi Keinginan dan Permintaan**

Ketentuan yang berlaku dalam suatu penyelenggaraan pemungutan pajak haruslah mampu mengakomodir keinginan pembayar pajak itu sendiri. Apabila ketentuan yang berlaku tidak mengikuti perkembangan (*fleksibel*)

---

<sup>68</sup> Hasil Wawancara dengan Wajib Pajak Badan di lingkungan KPP Pratama Jakarta Palmerah, Gunawan dan Erik, pada 6 Juni 2008, pukul 9.11.-11.38.

<sup>69</sup> Hasil Wawancara dengan Akademisi Perpajakan, Mansury, di Jl, Kemang Timur No.18 A, pada 20 Mei 2008, pukul 16.45.

dan selalu mengalami perubahan (*never ending*), maka kepatuhan seperti yang diharapkan tidak dapat tercipta. Sering berubah-ubahnya ketentuan perpajakan lebih dikarenakan diperlukannya suatu penyempurnaan terhadap Undang-undang yang berlaku. Hal ini dipertegas dengan pendapat yang disampaikan oleh narasumber berikut ini:

*“Ketentuan tersebut sering berubah-ubah karena tergantung kepada perkembangan hukum yang baru, mengakomodir keinginan-keinginan yang baru maka diperlukan penyesuaian. Kedua adalah menyangkut masalah teknis pengisian SPT sesuai dengan kemajuan informasi. Ketiga untuk menutup adanya loopholes yang terdapat pada aturan yang berlaku saat ini, dan digunakan oleh Wajib Pajak”.*<sup>70</sup>

Bagi Wajib Pajak perubahan tersebut seringkali dianggap menyulitkan, yang tentu saja akan mengurangi tingkat kepatuhan mereka. Selain itu, kurang baiknya proses sosialisasi terhadap ketentuan yang baru dilapangan mengakibatkan seringkali terjadi perbedaan pendapat antara fiskus dengan Wajib Pajak. Pendapat tersebut dipertegas dengan hasil temuan yang disampaikan oleh narasumber:

*“Kebanyakan peraturan yang sering berubah-ubah membuat distorsi antara WP dengan Petugas Pajak. Jika memang peraturan tersebut ingin di ubah hendaknya sosialisasi yang diberikan oleh pihak DJP dilakukan secara menyeluruh dan jelas”.*<sup>71</sup>

Hal ini tentu saja menimbulkan masalah baru baik bagi Wajib Pajak, maupun bagi fiskus sendiri. Kegiatan penyuluhan dan pengawasan yang dilakukan oleh otoritas pajak hendaknya diperbaiki, supaya dikemudian hari tidak terjadi lagi *miscommunication* dan multitafsir mengenai ketentuan yang berlaku. Dapat dikatakan adanya ketentuan yang saat ini diterapkan, apabila sudah mampu mengakomodir keinginan pembayar pajak maka akan

---

<sup>70</sup> Hasil Wawancara dengan Praktisi Perpajakan, Gunadi, di Gedung PPAK, pada 2 Juni 2008, pukul 15.48.

<sup>71</sup> Hasil Wawancara dengan Wajib Pajak Badan di lingkungan KPP Pratama Jakarta Palmerah, pada 5-9 Juni 2008.

meningkatkan kepatuhan. Adanya penghargaan seperti WP Patuh, sebenarnya diharapkan dapat memacu, motivasi pembayar pajak karena dianggap telah mampu mengakomodir keinginan mereka, khususnya lagi bagi Wajib Pajak badan.

**d. Peraturan Perpajakan Mudah Untuk Dipahami**

Tingkat pemahaman yang dimiliki oleh setiap Wajib Pajak antara satu dengan yang lain berbeda-beda. Untuk meningkatkan kepatuhan dibutuhkan pemahaman yang baik dari pembayar pajak terhadap ketentuan perpajakan, khususnya dalam hal kepatuhan terhadap kewajiban perpajakannya. Namun demikian, pada kenyataannya lebih banyak ditemui Wajib Pajak yang memiliki pemahaman yang minim. Hal ini dapat dilihat dari informasi yang diperoleh dari narasumber berikut ini:

*“Tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT sekitar 35-40%, hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan formal Wajib Pajak sangat rendah, yang mungkin disebabkan pengetahuan dan pemahaman Wajib Pajak masih kurang memadai”.*<sup>72</sup>

Karenanya peraturan perpajakan berbeda dengan bidang-bidang lainnya, dimana ketentuan tersebut berlaku untuk setiap kalangan mulai dari lapisan yang paling atas sampai dengan lapisan bawah,<sup>73</sup> maka dalam rangka mengurangi ketidakpatuhan pembayaran pajak perlu dilakukan suatu upaya yang dilakukan otoritas pajak untuk meningkatkan pengetahuan yuridis formal agar pada akhirnya Wajib Pajak secara mandiri mampu melaksanakan kewajibannya. Hendaknya suatu ketentuan yang berlaku haruslah mudah untuk dipahami dan sederhana didalam pelaksanaannya.

---

<sup>72</sup> Hasil Wawancara dengan Kasubdit Dampak Kebijakan Ditjen Pajak, John Hutagaol, pada 27 Mei 2008, pukul 15.36.

<sup>73</sup> Hasil Wawancara dengan Praktisi Perpajakan, Gunadi, di Gedung PPATK, pada 2 Juni 2008, pukul 15.48.

Aturan yang dikeluarkan dimaksudkan agar dapat meningkatkan kepatuhan apabila aturan tersebut mudah untuk dipahami, selain tentunya juga tidak menimbulkan biaya besar bagi Wajib Pajak dalam pelaksanaannya.

**e. Kepatuhan Tercipta Karena Pelayanan yang Diberikan Oleh Petugas Pajak**

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak juga turut mempengaruhi tingkat kepatuhan pembayar pajak. Oleh karenanya sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam melakukan pemungutan pajak, Ditjen Pajak diharapkan untuk senantiasa selalu memperbaiki kualitas pelayanan tanpa mengurangi penegakkan *law enforcement*.

Dalam rangka memberikan pelayanan yang baik serta untuk meningkatkan kepatuhan pembayar pajak saat ini, Ditjen pajak telah melakukan modernisasi perubahan administrasi perpajakan, yang antara lain meliputi perubahan Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar (LTO), Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Madya (MTO) dan Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Pratama (STO) yang dilakukan sejak tahun 2002. Kemudian dilanjutkan dengan perubahan struktur organisasi yang semula berdasarkan jenis pajak, kemudian beralih menjadi fungsi. Hal lain yang dilakukan adalah dengan menerapkan sistem administrasi perpajakan secara terpadu yang dapat memonitor proses pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan dapat dilakukan dengan cepat, transparan dan *accountable*. Dengan demikian, perubahan yang dilakukan tersebut diharapkan akan membawa perubahan pandangan terhadap peningkatan pelayanan yang diberikan petugas pajak dan secara tidak langsung akan meningkatkan kepatuhan, Hal ini dipertegas dengan pendapat yang

disampaikan oleh salah satu Wajib Pajak:

*“Dengan dilakukan modernisasi pajak ini saya pikir pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah lebih baik dari sebelumnya”.*<sup>74</sup>

Secara umum dapat dikatakan bahwa yang dapat meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak oleh Wajib Pajak adalah apabila ketentuan yang berlaku telah mampu dan sesuai dengan harapan dari masyarakat. Sebagai bagian dari sistem perpajakan, Undang-undang Perpajakan yang berlaku saat ini harus senantiasa diperbaiki guna mencegah pemanfaatan *loopholes* dan secara keseluruhan sistem pajak yang diterapkan mampu mengharuskan Wajib Pajak untuk patuh dan mandiri dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. hal ini dipertegas dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan narasumber :

*“sering berubah-ubahnya ketentuan perpajakan karena tergantung kepada perkembangan hukum yang baru, mengakomodir keinginan-keinginan yang baru maka diperlukan penyesuaian. Kedua adalah menyangkut masalah teknis pengisian SPT sesuai dengan kemajuan informasi. Ketiga untuk menutup adanya loopholes yang terdapat pada aturan yang berlaku saat ini, dan digunakan oleh Wajib Pajak”.*<sup>75</sup>

Penulis berpendapat bahwa pelaksanaan kewajiban perpajakan dengan memberikan insentif dan *reward* merupakan salah satu faktor yang diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan. Fakta dilapangan menjelaskan bahwa peningkatan kepatuhan pembayaran pajak yang terjadi lebih disebabkan karena Wajib Pajak tidak ingin dikenakan sanksi. Dibandingkan dengan *reward*, sanksi-sanksi perpajakan yang dikenakan selama ini, dianggap oleh Wajib Pajak sendiri sebagai suatu hal yang mampu meningkatkan tingkat kesadaran membayar pajak, meskipun dilaksanakan dengan terpaksa.

---

<sup>74</sup> Hasil Wawancara dengan Wajib Pajak Badan di lingkungan KPP Pratama Jakarta Palmerah, Gunawan, pada 6 Juni 2008, pukul 9.11.

<sup>75</sup> Hasil Wawancara dengan Praktisi Perpajakan, Gunadi, di Gedung PPAK, pada 2 Juni 2008, pukul 15.48.

Ditinjau dari adanya pemberian penghargaan WP Patuh, dapat dikatakan bahwa adanya *reward* atau penghargaan yang diberikan oleh Ditjen Pajak berdasarkan KMK No. 235/KMK.03/2003 dirasakan kurang memberikan dampak yang efektif dalam meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak. Hal ini dipertegas dari hasil wawancara dengan narasumber:

*“Jadi semua yang tidak patuh dikenakan denda dan semua pokok dan sanksi yang dikenakannya tersebut harus dibayarkan sesuai dengan waktu yang ditetapkan oleh Undang-undang”.*<sup>76</sup>

Dengan adanya sanksi perpajakan berupa bunga sebesar 2% perbulan dari pokok pajak terhutanganya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2a) dan Pasal 14 UU KUP, sanksi berupa denda yang diberikan apabila SPT Tahunan yang disampaikan melebihi atau terlambat dari jangka waktu yang ditetapkan dalam ketentuan Pasal 7 UU KUP, ternyata jauh dirasakan lebih efektif bagi Wajib Pajak untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pembayaran pajak. Fakta tersebut menjelaskan bahwa upaya pemerintah dalam memberikan penghargaan kepada pembayar pajak, dirasa kurang efektif.

## **B. KENDALA-KENDALA UNTUK MENJADI WAJIB PAJAK PATUH**

Kriteria-kriteria sebagaimana yang disyaratkan oleh pemerintah bagi Wajib Pajak yang layak menerima penghargaan WP patuh yaitu: tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir, dan tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak, dan tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam

---

<sup>76</sup> Hasil Wawancara dengan Akademisi Perpajakan, Mansury, di Jl, Kemang Timur No.18 A, pada 20 Mei 2008, pukul 16.45.

jangka waktu 10 tahun terakhir. Sedangkan bagi Wajib Pajak yang laporan keuangannya tidak diaudit, dalam jangka waktu dua tahun pajak terakhir harus memenuhi persyaratan menyelenggarakan pembukuan sebagaimana dimaksudkan dalam Pasal 28 UU KUP, dan dalam hal terhadap Wajib Pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 10%.

Berdasarkan kriteria-kriteria tersebut, dalam memenuhi ketentuan untuk dapat ditetapkan sebagai WP Patuh terdapat kendala-kendala yang dihadapi Wajib Pajak. Hal ini dapat dilihat dari beberapa hal berikut ini:

1. Sanksi atas kesalahan melakukan penghitungan

Meskipun Wajib Pajak dapat menerima pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak tanpa melalui proses pemeriksaan terlebih dahulu, apabila di kemudian hari Wajib Pajak tersebut diperiksa dan ditemukan perbedaan yang mencolok atas perhitungannya, maka Wajib Pajak yang telah mendapat penghargaan WP Patuh, akan dikenakan sanksi administrasi berupa kenaikan 100% dari jumlah kekurangan pembayaran pajak yang kurang dibayar sesuai dengan pasal 17 C ayat 5 Undang-undang KUP, pendapat ini dipertegas dengan hasil wawancara dengan salah satu narasumber:

*"Keuntungan menjadi "WP Patuh" bisa meminta pengembalian kelebihan pembayaran (restitusi) tanpa diperiksa terlebih dahulu, kerugiannya bila setelah diperiksa perusahaan terdapat kesalahan di denda 100%".<sup>77</sup>*

Pernyataan narasumber di atas menjelaskan bahwa penetapan WP Patuh tidak sepenuhnya menguntungkan Wajib Pajak. Hal ini berarti bahwa dari segi biaya, setelah mendapatkan penghargaan WP Patuh, pembayar

---

<sup>77</sup> Hasil Wawancara Dengan Wajib Pajak Badan KPP Pratama Jakarta Palmerah, Gunawan, pada 6 Juni 2008, pukul 9.11.

pajak dapat dikenakan sanksi dan harus membayar sebesar 100% dari pajak yang kurang dibayarnya. Ketidaksiesuaian antara teori dengan fakta dilapangan yang terjadi bahwa kepatuhan dapat tercipta apabila biaya yang dikeluarkan oleh pembayar pajak dalam rangka pelaksanaan kepatuhan perpajakan lebih rendah dibandingkan dengan besarnya biaya yang dikeluarkan bila tidak patuh, tampak dalam besarnya biaya yang harus ditanggung Wajib Pajak untuk membayar sanksi atas kesalahan yang dilakukannya tersebut dan biaya-biaya lainnya yang dapat diukur dengan uang.

## 2. Pemahaman terhadap ketentuan yang berlaku

Kendala lainnya yang terkait dengan persyaratan untuk ditetapkan sebagai WP Patuh adalah tidak pahamnya Wajib Pajak terhadap ketentuan-ketentuan yang terdapat dalam KMK No. 235/KMK.03/2003. Seringkali ditemui di lapangan adanya perbedaan pendapat mengenai tingkat pemahaman Wajib Pajak dengan fiskus terhadap ketentuan yang berlaku, pendapat tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh salah satu narasumber:

*"Kendala yang dihadapi didalam usaha menjadi WP Patuh, diantaranya perbedaan persepsi dan peraturan yang berubah-ubah".<sup>78</sup>*

Maksud dari pernyataan tersebut adalah bahwa adanya perbedaan persepsi terhadap suatu ketentuan perpajakan yang terjadi antara Wajib Pajak dengan petugas dilapangan seringkali mengakibatkan Wajib Pajak yang seharusnya telah memenuhi kriteria untuk ditetapkan sebagai WP Patuh menjadi terabaikan oleh petugas. Sedangkan, Sering berubah-

---

<sup>78</sup> Hasil Wawancara Dengan Wajib Pajak Badan KPP Pratama Jakarta Palmerah, Ibu Meilinda, pada 6 Juni 2008, pukul 10.24.

ubahnya peraturan perpajakan tanpa dilakukannya proses sosialisasi dengan baik juga mempersulit pemenuhan kriteria untuk ditetapkan sebagai WP Patuh oleh Wajib Pajak. Dikaitkan dengan motivasi kepatuhan pembayar pajak, dimana kepatuhan dapat tercipta apabila Wajib Pajak memahami isi dan ketentuan yang berlaku maka terdapat ketidaksesuaian antara teori dengan kenyataan di lapangan.

Kendala lain yang dihadapi oleh Wajib Pajak untuk dapat ditetapkan sebagai WP Patuh, dikarenakan rendahnya pemahaman Wajib Pajak sendiri terhadap ketentuan yang berlaku. Seharusnya ketentuan mengenai kriteria tentang Wajib Pajak yang dapat diberikan percepatan pengembalian restitusi dirancang untuk mudah dipahami, baik bagi Wajib Pajak maupun bagi petugas pajak.

### **C. PENERAPAN WAJIB PAJAK PATUH PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

Saat ini, pemberian penghargaan WP Patuh yang merupakan bentuk penghargaan pemerintah terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, lebih diarahkan kepada Wajib Pajak badan. Ketentuan yang berlaku saat ini dalam KMK No. 235/KMK.03/2003, menyatakan persyaratan tentang kriteria Wajib Pajak yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak dapat berlaku baik bagi Wajib Pajak badan, maupun Wajib Pajak orang pribadi. Hal ini dapat dikatakan sebagai akibat adanya "ketidaksesuaian" antara ketentuan yang terdapat dalam KMK tersebut dengan penerapannya di lapangan.

Sebagaimana diketahui, didalam melakukan pelaksanaan kewajiban perpajakannya baik Wajib Pajak badan maupun Wajib Pajak orang pribadi, sama-sama menggunakan *self assessment system*, dimana dalam pelaksanaan sistem tersebut hanya Wajib Pajak sendirilah yang mengetahui kebenaran dari laporan SPT yang telah disampaikan. Isi dan kebenaran dari jumlah pajak yang disampaikan dan kemudian disetorkan ke kas Negara belum tentu sesuai dengan jumlah pajak yang seharusnya terhutang menurut perhitungan fiskus. Atau dengan kata lain, terdapat perbedaan perhitungan dasar pengenaan pajak maupun koreksi yang berbeda antara Wajib Pajak dan fiskus. Dalam rangka mengetahui kebenaran material angka dalam SPT yang disampaikan Wajib Pajak, otoritas pajak melakukan kegiatan pemeriksaan dan penyidikan untuk menguji kepatuhan formal dan material Wajib Pajak terhadap ketentuan perpajakan.<sup>79</sup>

Adanya penghargaan WP Patuh sendiri, dirasakan oleh sebagian Wajib Pajak belum mampu meningkatkan kepatuhan kewajiban perpajakan mereka. Pada dasarnya, penghargaan tersebut diberikan untuk memacu motivasi Wajib Pajak badan maupun orang pribadi untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya secara sukarela, tanpa perlu dilakukannya pemeriksaan dan penyidikan. Namun bagi Wajib Pajak orang pribadi yang telah melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan formal, serta kebenaran material dari angka-angka dalam SPT yang disampaikannya telah sesuai dengan perhitungan fiskus, perlu menjadi pertimbangan pihak Diten Pajak. Dalam hal ini terjadi *discrimination* terhadap penghargaan yang diberikan kepada Wajib Pajak,

---

<sup>79</sup> Hasil wawancara dengan Staff Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, KPP Pratama Jakarta Palmerah, R. Sukma Wardana.

seharusnya penghargaan yang diberikan kepada Wajib Pajak badan juga diberikan kepada Wajib Pajak orang pribadi.

Untuk memenuhi persyaratan yang diterapkan oleh Ditjen Pajak dan dapat dikategorikan sebagai WP Patuh, Wajib Pajak orang pribadi mempunyai beberapa hambatan dalam pelaksanaannya dimana hal tersebut terkait langsung dengan hal-hal yang lebih bersifat teknis. Banyaknya jumlah Wajib Pajak orang pribadi, dibandingkan dengan jumlah Wajib Pajak badan adalah sebagai salah satu akibat penghargaan WP Patuh sulit untuk diterapkan kepada Wajib Pajak orang pribadi. Adapun alasan-alasan sulitnya penghargaan tersebut diterapkan dilapangan, adalah sebagai berikut :

- a. Besarnya dana yang harus dikeluarkan dalam melakukan pembukuan menurut ketentuan fiskal. Penghasilan yang diterima oleh Wajib Pajak orang pribadi dari hasil usahanya tidak sebesar penerimaan penghasilan yang diterima Wajib Pajak badan. Hal ini dipertegas dengan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dengan narasumber berikut ini:

*"Wajib Pajak orang pribadi belum biasa melakukan pembukuan, usaha yang dijalannya pun tidak cukup besar. Karena hasil pembukuannya harus diaudit maka Wajib Pajak orang pribadi harus membayar biaya audit yang memberatkan, pengetahuan perpajakan yang sangat kurang dan biaya yang terbatas".<sup>80</sup>*

Adanya ketentuan dalam KMK No. 235/KMK.03/2003 Pasal 1 huruf f yang mengatur mengenai hasil pembukuan yang dilakukan tersebut harus diaudit dan dengan pendapat wajar tanpa pengecualian (*unqualified opinion*) atau pendapat wajar dengan pengecualian (*qualified opinion*), yang mengharuskan Wajib Pajak orang pribadi membayar biaya audit yang

---

<sup>80</sup> Hasil Wawancara dengan Akademisi Perpajakan, Mansury, di Jl, Kemang Timur No.18 A, pada 20 Mei 2008, pukul 16.45.,

tentunya memberatkan, sehingga Wajib Pajak harus mengalokasikan sejumlah biaya jasa konsultan untuk mengaudit pembukuan.

- b. Menurut Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) pasal 28 ayat 1 menjelaskan bahwa Wajib Pajak orang pribadi yang wajib menyelenggarakan pembukuan adalah mereka yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas. Terkait dengan hal tersebut, tingkat pengetahuan dan pemahaman terhadap ketentuan perpajakan dan pembukuan menurut ketentuan fiskal yang dimiliki oleh Wajib Pajak orang pribadi sangat berpengaruh, karena tingkat kemampuan Wajib Pajak tidak sama antara satu dengan yang lainnya. Pernyataan tersebut sejalan dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan narasumber sebagai berikut:

*"Kendala yang dihadapi Wajib Pajak orang pribadi dalam melaksanakan pembukuan dikarenakan pengetahuan yang dimilikinya sangat terbatas dan semua Wajib Pajak orang pribadi kurang mengerti masalah pembukuan".<sup>81</sup>*

Dari pernyataan tersebut penulis berpendapat bagi Wajib Pajak orang pribadi yang memiliki pengetahuan dan keahlian dalam bidang pembukuan tidaklah akan sulit untuk melakukannya. Namun sebaliknya, bagi Wajib Pajak yang tidak mempunyai pengetahuan dan keahlian dalam pembukuan tentu akan menemui kesulitan dalam melakukannya. Disamping itu, dalam pelaksanaan pembukuan yang sesuai dengan ketentuan fiskal juga diperlukan pemahaman terhadap ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dimana dalam hal ini tingkat edukasi yang dimiliki oleh setiap individu sangat berpengaruh.<sup>82</sup> Hal yang sebaliknya terjadi pada Wajib Pajak badan dimana untuk mengatasi hal tersebut, perusahaan dapat menunjuk orang yang

---

<sup>81</sup> Hasil Wawancara dengan Praktisi Perpajakan, Gunadi, di Gedung PPATK, pada 2 Juni 2008, pukul 15.48.

<sup>82</sup> Hasil Wawancara dengan Praktisi Perpajakan, Gunadi, di Gedung PPATK, pada 2 Juni 2008, pukul 15.48.

memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik tentang pembukuan untuk melaksanakannya, sehingga kesulitan-kesulitan melakukan pembukuan seperti yang dihadapi Wajib Pajak orang pribadi tidak terjadi.

- c. Kultur dari Wajib Pajak yang tidak biasa melakukan pembukuan, sehingga akan menyulitkan didalam proses pembuktian dokumen akhirnya. Pendapat ini dipertegas dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan narasumber, yaitu:

*"Kultur dari Wajib Pajak yang tidak biasa melakukan pembukuan, akan menyulitkan dalam proses pembuktian dokumen akhir".<sup>83</sup>*

Pembukuan mempunyai peranan yang sangat penting terutama dalam hal pembuktian dokumen akhir dan pada saat dilakukannya pemeriksaan oleh petugas pajak. Untuk dapat ditetapkan sebagai WP Patuh, diperlukan pembuktian dokumen pembukuan. Bagi Wajib Pajak yang tidak biasa terutama Wajib Pajak orang pribadi, tentu akan menemui kesulitan apabila diminta untuk menunjukkan bukti pembukuan yang telah dilakukannya, karena petugas akan melakukan pencocokkan antara bukti yang dipunyai fiskus dengan bukti pembukuan yang dimiliki Wajib Pajak. Setelah hal tersebut dilakukan baru kemudian Wajib Pajak dapat dikatakan telah memenuhi persyaratan untuk mendapatkan penghargaan WP Patuh, yang hak penetapannya untuk Wajib Pajak orang pribadi berada pada Direktur Jenderal Pajak.

Penerapan penghargaan WP Patuh saat ini sebenarnya lebih diarahkan kepada Wajib Pajak badan. Hal tersebut dapat dilihat dari ketentuan atas penghargaan WP Patuh yang berlaku saat ini, yang belum mengatur secara

---

<sup>83</sup> Hasil Wawancara dengan Praktisi Perpajakan, Gunadi, di Gedung PPATK, pada 2 Juni 2008, pukul 15.48

khusus mengenai kriteria WP Patuh untuk Wajib Pajak orang pribadi, dan dipertegas dengan pernyataan yang disampaikan oleh narasumber sebagai berikut:

*"Karena kebijakan tersebut sebenarnya diarahkan kepada Wajib Pajak Badan. Namun demikian, kedepannya tidak menutup kemungkinan untuk diperluas dan diterapkan ke Wajib Pajak orang pribadi".<sup>84</sup>*

KMK No. 235/KMK.03/2003, mengenai kriteria Wajib Pajak yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan pembayaran pajak, hanya mengatur tentang persyaratan kriteria Wajib Pajak yang dapat ditetapkan untuk mendapat penghargaan WP Patuh secara umum, dan hanya dapat diterapkan untuk setiap Wajib Pajak yang telah memenuhi kriteria-kriteria dalam Pasal 1 ketentuan tersebut. Dengan demikian, dalam ketentuan tersebut tidak terjadi perbedaan perlakuan terhadap Wajib Pajak orang pribadi dalam memperoleh penghargaan WP Patuh. Namun, fakta dilapangan hingga saat ini belum pernah ada Wajib Pajak orang pribadi yang menerima penghargaan dan tentu saja hal ini akan mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak, khususnya terhadap Wajib Pajak orang pribadi.

Dalam rangka pelaksanaan *self assessment*, dimana Wajib Pajak badan dan orang pribadi sama-sama menggunakan sistem tersebut, dan dalam rangka meningkatkan kepatuhan pelaksanaan pembayaran pajak, sebaiknya didalam ketentuan tersebut juga perlu mengatur lebih lanjut mengenai kriteria Wajib Pajak orang pribadi yang dapat menjadi WP Patuh. Aturan lebih lanjut yang dimaksud misalnya adalah dalam ketentuan tersebut disebutkan tentang penetapan mengenai batasan Wajib Pajak orang pribadi yang memiliki omzet kegiatan

---

<sup>84</sup> Hasil Wawancara dengan Kasubdit Dampak Kebijakan Ditjen Pajak, John Hutagaol, pada 27 Mei 2008, pukul 15.36.

usaha dengan jumlah tertentu dan melakukan pembukuan atas kegiatan usahanya, seharusnya dapat mengajukan diri menjadi WP Patuh. Hal tersebut dipertegas dengan pendapat dari narasumber sebagai berikut:

*"Penghargaan WP Patuh dapat diterapkan pada Wajib Pajak orang pribadi secara bertahap. Dalam Undang-undang yang baru ini untuk memudahkan pemberian dalam memberikan pelayanan, sedang diusulkan agar orang pribadi yang mempunyai sejumlah omzet penghasilan tertentu dapat diberikan percepatan pengembalian pembayaran pajak".<sup>85</sup>*

Hal ini dimaksudkan agar dalam pelaksanaannya, ada batasan terhadap besaran penghasilan yang diterima oleh Wajib Pajak, yang akan memudahkan administrasi pajak untuk menetapkan kriteria Wajib Pajak orang pribadi yang dapat ditetapkan sebagai WP Patuh. Dapat disimpulkan bahwa dalam aturan KMK dan Surat Edaran tersebut tidak terdapat unsur persamaan hukum atau *equality* untuk menetapkan kriteria WP Patuh bagi Wajib Pajak orang pribadi.

Untuk selanjutnya, pemerintah perlu melakukan pertimbangan untuk memperluas obyek penghargaan tersebut dengan tidak menutup kemungkinan penghargaan WP Patuh dapat diterapkan ke Wajib Pajak orang pribadi.<sup>86</sup> Berdasarkan pengalaman yang telah dimiliki otoritas pajak terhadap penerapan yang sudah dilakukan kepada Wajib Pajak badan, sebaiknya perlu dipertimbangkan suatu ketentuan yang mampu mengakomodir keinginan dari Wajib Pajak orang pribadi untuk dapat meningkatkan motivasi kepatuhan pelaksanaan kewajiban perpajakan. Pengalaman tersebut hendaknya juga mampu mengatasi kendala-kendala yang sebelumnya terjadi dan dihadapi oleh Wajib Pajak badan dalam mendapatkan penghargaan WP Patuh. Hal tersebut

---

<sup>85</sup> Hasil Wawancara dengan Praktisi Perpajakan, Gunadi, di Gedung PPAK, pada 2 Juni 2008, pukul 15.48.

<sup>86</sup> Hasil Wawancara dengan Kasubdit Dampak Kebijakan Ditjen Pajak, John Hutagaol, pada 27 Mei 2008, pukul 15.36.

dipertegas dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan narasumber berikut ini:

*“...Tetapi penghargaan tersebut tetap harus mulai diterapkan ke Wajib Pajak orang pribadi, berdasarkan pengalaman yang diterapkan kepada Wajib Pajak Badan, sehingga akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi”<sup>87</sup>.*

Karena kepatuhan adalah suatu hal yang sulit untuk dilakukan, maka adanya penghargaan WP Patuh diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan untuk melakukan pembayaran pajak, dan tidak hanya mengakibatkan pada terpenuhinya pencapaian target penerimaan yang telah ditetapkan, tetapi juga diharapkan mampu meningkatkan kemandirian dan kesadaran pembayar pajak dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakannya.

---

<sup>87</sup> Hasil Wawancara dengan Akademisi Perpajakan, Mansury, di Jl, Kemang Timur No.18 A, pada 20 Mei 2008, pukul 16.45.