

## BAB IV

### **ANALISIS KEBIJAKAN DIREKTORAT JENDERAL PAJAK UNTUK MENCAPAI TARGET 10 JUTA NOMOR POKOK WAJIB PAJAK**

Dalam proses pencarian data di Direktorat Jenderal Pajak, dan dalam proses wawancara dan observasi yang dilakukan, sangat sulit mendapatkan informasi tentang kebijakan 10 juta Nomor Pokok Wajib Pajak tersebut. Pihak Direktorat Jenderal Pajak beralasan bahwa penelitian ini telah memasuki wilayah yang dianggap sangat *sensitive*, Hal tersebut dikarenakan kebijakan 10 juta Nomor Pokok Wajib Pajak merupakan kebijakan pimpinan sebelumnya atau dengan kata lain kebijakan tersebut merupakan kebijakan yang telah berbeda 'rezim'nya dan belum dilaksanakan secara optimal. Namun, pihak Direktorat Jenderal Pajak juga menegaskan bahwa kebijakan ekstensifikasi atau perluasan wajib pajak tetap dilanjutkan sampai sekarang yang dibuktikan oleh langkah-langkah nyata yang telah diambil untuk melaksanakan kebijakan tersebut, akan tetapi tidak melihat dari sisi kebijakan pencapaian 10 juta Nomor Pokok Wajib Pajak.

Pada BAB analisis ini akan dibahas dua permasalahan pokok yang diajukan dalam penelitian. Masing-masing masalah yang diangkat dalam penelitian ini akan diuraikan secara terperinci sehingga bisa diperoleh jawaban dan dapat ditarik kesimpulan tentang pelaksanaan ekstensifikasi wajib pajak ini, apa saja permasalahan yang dihadapi dan hambatan-hambatan apa saja yang muncul pada saat pengimplementasian kebijakan tersebut, serta usulan bagaimana penyelesaian masalah-masalah yang ada tersebut.

#### **A. Program-program yang dijalankan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk Mencapai Target 10 Juta Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, dapat dijelaskan bahwa secara struktural organisasi di Direktorat Jenderal Pajak,

bahwa ekstensifikasi wajib pajak ini merupakan tanggung jawab dari Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat dan Direktorat Teknologi Informasi Perpajakan. Sejak Peraturan Menteri Keuangan Nomor 131/PMK.01/2006 tanggal 22 Desember 2006, tugas ekstensifikasi tersebut dibenankan kepada Direktorat khusus yang dibentuk yaitu Direktorat Ekstensifikasi dan Penilaian. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 131/PMK.01/2006 tanggal 22 Desember 2006 tentang *Organisasi dan Tata Kerja Departemen Keuangan Republik Indonesia*, menyebutkan Direktorat Ekstensifikasi dan Penilaian mempunyai tugas menyiapkan perumusan kebijakan, standardisasi bimbingan teknis, dan evaluasi ekstensifikasi perpajakan serta di bidang pendataan, pemetaan, penilaian, dan penetapan pajak. Namun, Direktorat Ekstensifikasi dan Penilaian sebagai unit kerja di pusat memiliki fungsi sebagai koordinator dan penentu kebijakan untuk seterusnya dilakukan oleh unit kerja vertikal di bawahnya secara berjenjang, dimulai dari Kanwil yang kemudian Kanwil akan meneruskannya ke unit kerja di bawahnya untuk dijalankan atau dilaksanakan. Kanwil akan mengumpulkan laporan-laporan yang merupakan kompilasi dari laporan-laporan dari unit kerja di bawahnya yang akan diteruskan ke kantor pusat.

Dalam rangka ekstensifikasi wajib pajak, Direktorat Jenderal Pajak telah membuat Peraturan-peraturan Direktur Jenderal Pajak untuk dapat menjangkau wajib pajak untuk melakukan pendaftaran. Selain itu, Peraturan-peraturan Direktur Jenderal Pajak tersebut dibuat juga untuk memudahkan pelaksanaan pada tingkatan di bawahnya. Penetapan beberapa aturan tersebut dibuat sebagai payung hukum bagi unit kerja vertikal di bawahnya melalui, antara lain adalah :

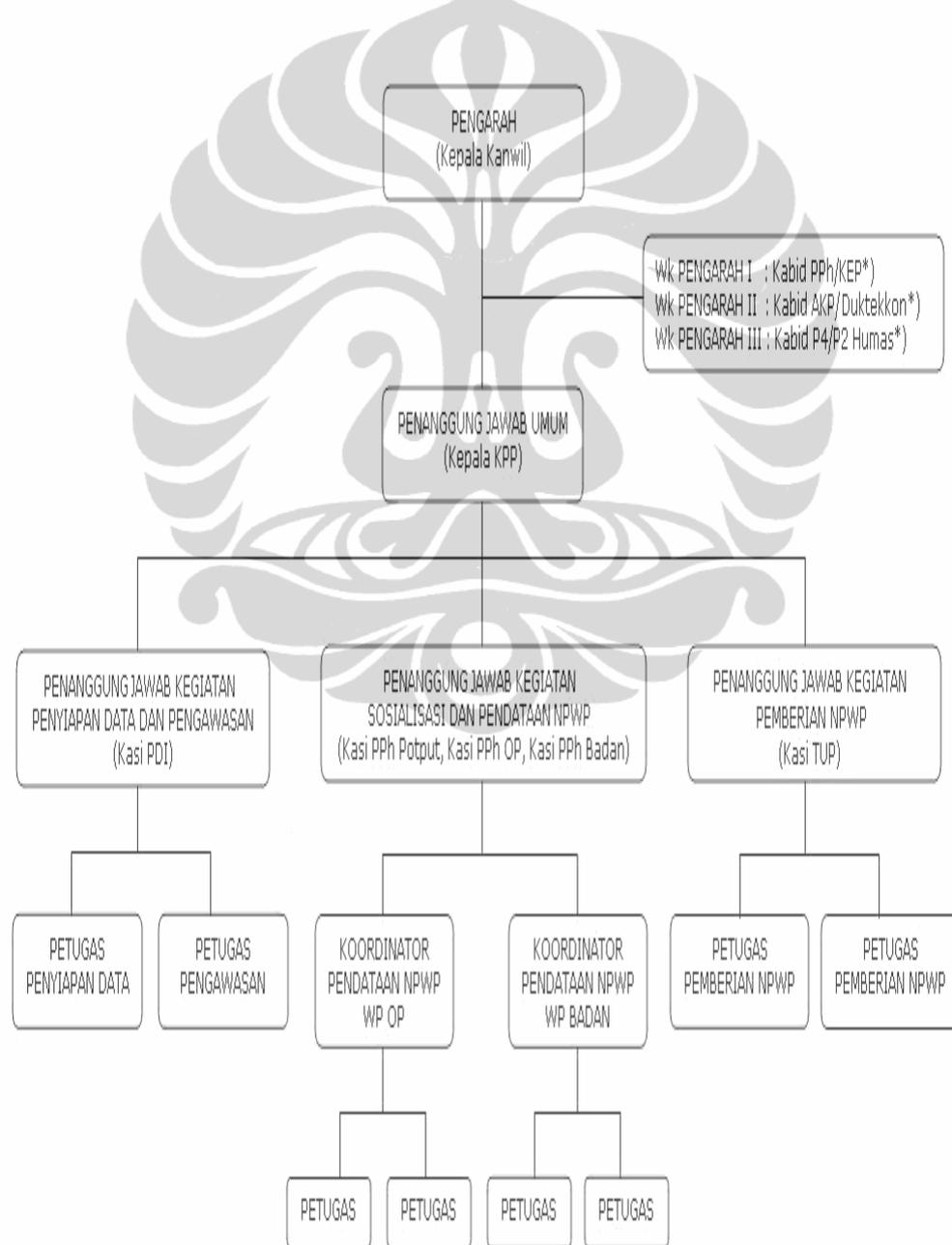
1. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per 175/PJ/2006 tanggal 19 Desember 2006 tentang *Tata Cara Pemutakhiran Data Objek Pajak dan Ekstensifikasi Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan/atau memiliki tempat usaha di Pusat Perdagangan/Pertokoan.*

2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per 16/PJ/2007 tanggal 29 Agustus 2007 tentang *Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak Orang Pribadi yang berstatus sebagai Pengurus, Komisaris, Pemegang Saham/Pemilik dan Pegawai, melalui Pemberi Kerja atau Bendaharawan Pemerintah.*
3. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per 116/PJ/2007 tanggal 28 Januari 2007 tentang *Ekstensifikasi Wajib Pajak Orang Pribadi Melalui Pendataan Objek Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).*

Disamping itu, Direktorat Jenderal Pajak juga menyusun tim pelaksana pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) orang pribadi melalui pemberi kerja/bendaharawan pemerintah di kpp lokasi non modern maupun modern. Hal tersebut ditandai dengan ditetapkannya Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 16/PJ/2007 Tanggal 25 Januari 2007 tentang *Susunan Tim Pelaksana Pemberian Npwp Orang Pribadi Melalui Pemberi Kerja/Bendaharawan Pemerintah Di Kpp Lokasi Modern dan Non Modern*, dapat dilihat bahwa sebenarnya ujung tombak pelaksanaan ekstensifikasi ini berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Hal ini bisadilihat dari Bagan Susunan Tim Pelaksana Pemberian Npwp Orang Pribadi Melalui Pemberi Kerja/Bendaharawan Pemerintah Di Kpp Lokasi Modern dan Non Modern, yaitu :

Gambar IV.1

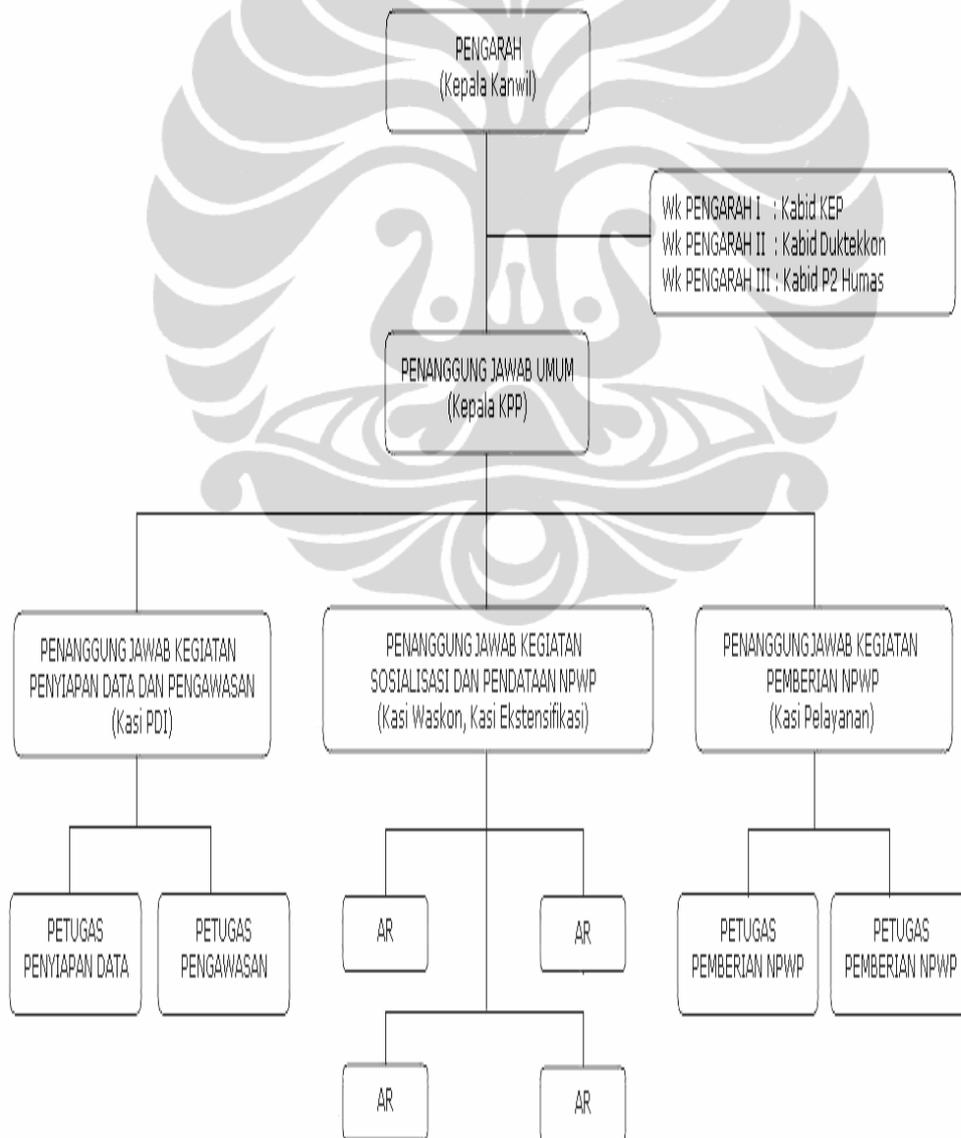
**SUSUNAN TIM PELAKSANA PEMBERIAN NPWP ORANG PRIBADI  
MELALUI PEMBERI KERJA/BENDAHARAWAN PEMERINTAH DI KPP  
LOKASI NON MODERN**



\*) Untuk Kanwil Modern yang membawahi KPP Non Modern  
 (Sumber: Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 16/PJ/2007 Tanggal 25 Januari 2007, Lampiran I-A)

**Gambar IV.2**

**SUSUNAN TIM PELAKSANA PEMBERIAN NPWP ORANG PRIBADI  
 MELALUI PEMBERI KERJA/BENDAHARAWAN PEMERINTAH DI KPP  
 LOKASI MODERN**



(Sumber: Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 16/PJ/2007 Tanggal 25 Januari 2007, Lampran I-B)

Dari gambaran di atas, maka dapat dilihat bahwa koordinasi yang baik sangat diperlukan untuk melaksanakan program ekstensifikasi pajak ini, bagaimana setiap kebijakan yang dibuat dan ditetapkan untuk dilaksanakan pada jajaran atau unit vertikal di bawahnya sangat diperlukan suatu pertimbangan agar tidak banyak terdapat hambatan dalam tahap pengimplementasian kebijakan tersebut. Hal tersebut diperlukan agar tujuan dalam setiap kebijakan yang dibuat dapat tercapai.

Sebagai gambaran, dalam Kantor Pelayanan Pajak (KPP) memiliki seksi ekstensifikasi yang memiliki tugas untuk melaksanakan tugas pelaksanaan potensi perpajakan, pendataan objek atau subjek pajak. Berikut ini terdapat beberapa contoh apa saja yang telah dilakukan oleh setiap Kantor Pelayanan Pajak pada masing-masing wilayah kerjanya dalam rangka ekstensifikasi wajib pajak tersebut, antara lain :

1. Penyisiran.

Penyisiran merupakan istilah yang biasanya digunakan untuk menerangkan atau menjelaskan kegiatan 'penggalan' wajib pajak baru yang merupakan pencarian potensi-potensi wajib pajak yang belum terdaftar dengan cara menelusuri masing-masing wilayah kerja setiap Kantor Pelayanan Pajak. Setelah ditemukan data wajib pajak dalam penyisiran tersebut, kemudian dilakukan pemeriksaan data-data calon wajib pajak yang bersangkutan apakah telah terdaftar atau belum sebagai wajib pajak. Apabila belum terdaftar, biasanya aparat pajak melakukan 'penjemputan bola' dengan cara mendatangi secara langsung calon wajib pajak tersebut.

Namun, cara penyisiran tersebut tentu saja prosesnya memerlukan cukup banyak waktu, tenaga dan biaya. Hal tersebut dapat dilihat misalnya dari bagaimana aparat pajak melakukan 'penjemputan bola' tidak bisa dengan mendatangi langsung calon wajib pajak tidak bisa

selesai dalam satu kali pertemuan, dan hal ini biasanya harus dilakukan berulang-ulang sampai pada akhirnya dapat persetujuan dari calon wajib pajak yang bersangkutan.

## 2. Pencarian Data Eksternal.

Salah satu upaya dalam rangka melakukan ekstensifikasi atau perluasan wajib pajak ini dilakukan dengan melakukan pencarian data-data yang berasal dari luar unit kerjanya. Salah satunya adalah dengan meminta data dari Dinas perdagangan dan perindustrian yang akan mengeluarkan izin usaha bagi perusahaan-perusahaan yang baru didirikan, yang biasanya *follow up* datanya biasanya diserahkan kepada masing-masing Kantor Pelayanan Pajak yang menjadi bagian wilayah kerjanya, di wilayah mana perusahaan-perusahaan baru tersebut berdomisili dan akan melakukan atau menjalankan usahanya, selanjutnya kemudian akan menjadikannya objek atau target ekstensifikasi tersebut.

Selain itu, program ekstensifikasi bisa juga dilakukan dengan memanfaatkan data atau laporan dari Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT). Dari laporan tersebut biasanya dipilah-pilah lagi dengan melihat besaran nilai tanahnya, dan biasanya diprioritaskan bagi tanah yang bernilai di atas Rp. 100.000.000,00. Penelusuran data pemilik tanah tersebut apakah sudah terdaftar atau belum sebagai wajib pajak yang telah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

## 3. Pemanfaatan Data Internal.

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per 116/PJ/2007 tanggal 28 Januari 2007 tentang *Ekstensifikasi Wajib Pajak Orang Pribadi Melalui Pendataan Objek Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)*, maka program ekstensifikasi atau perluasan wajib pajak dilakukan dengan melakukan pendataan objek pajak bumi dan bangunan dengan nilai-nilai tertentu. Penelaahan data-data objek pajak bumi dan bangunan tersebut dilakukan dengan didasarkan terhadap besaran jumlah atau nilai-nilai bumi dan bangunan yang dimiliki oleh setiap individu tersebut, kemudian

dijadikan target dalam program ekstensifikasi atau perluasan wajib pajak tersebut.

Sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per 116/PJ/2007 tanggal 28 Januari 2007 tersebut, penyusuran dan pendataan terhadap objek pajak bumi dan bangunan ini dilakukan dengan melihat besaran NJOP-nya dengan meneliti berdasarkan unit tempat usaha dan unit perumahan dan/atau unit apartemen yang memiliki NJOP tertentu. Misalnya NJOP unit perumahan ditetapkan sebagai berikut :

- a. NJOP Bumi dan Bangunan paling rendah Rp. 300.000.000,00
- b. NJOP Bangunan paling rendah Rp. 700.000,00/m<sup>2</sup>

Sedangkan untuk unit apartemen ditetapkan paling rendah Rp. 150.000.000,00.

Dalam rangka program ekstensifikasi atau perluasan wajib pajak ini, Direktorat Jenderal pajak telah melakukan beberapa tindakan-tindakan atau langkah-langkah, antara lain:

#### **1. Meningkatkan Pelayanan Pendaftaran bagi Wajib Pajak**

Beberapa program yang disusun oleh pihak Direktorat Jenderal pajak bertujuan untuk memudahkan bagi wajib pajak untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak yang terdaftar. Program-program yang dibuat tersebut juga bertujuan untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dan diharapkan memberikan kenyamanan kepada masyarakat luas.

Program-program yang dibuat oleh pihak Direktorat Jenderal pajak tersebut antara lain :

- Pendaftaran Elektronik

Untuk membantu dan memudahkan masyarakat untuk mendaftar menjadi wajib pajak, Direktorat Jenderal pajak meluncurkan program pendaftaran secara elektronik. Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) oleh Wajib Pajak secara elektronik tersebut

merupakan pendaftaran yang dilakukan melalui internet di situs Direktorat Jenderal Pajak dengan alamat [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) dengan memilih menu *e-reg*. Wajib Pajak cukup memasukkan data-data pribadi sesuai yang tertera di dalam KTP/SIM/paspor. Kemudian wajib pajak akan memperoleh surat keterangan terdaftar (SKT) sementara yang berlaku selama 30 hari sejak pendaftaran dilakukan. Surat keterangan terdaftar (SKT) sementara tersebut kemudian dicetak beserta formulir registrasi wajib pajak orang pribadi sebagai bukti bahwa wajib tersebut sudah terdaftar sebagai wajib pajak. Wajib pajak tersebut selanjutnya menanda tangani formulir registrasi, kemudian kirimkan/sampaikan langsung bersama surat keterangan terdaftar (SKT) sementara serta persyaratan lainnya ke kantor pelayanan pajak. Setelah itu wajib pajak yang bersangkutan akan menerima kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan surat keterangan terdaftar (SKT) asli.

- **Pojok Pajak di Mal-mal di Indonesia**

Layanan untuk membantu dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang ingin mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, Direktorat Jenderal pajak juga membuat program yang disebut dengan Pojok Pajak, dimana pojok pajak tersebut ditempatkan di mal-mal atau pusat-pusat perbelanjaan di seluruh Indonesia. Sasaran dari program tersebut adalah para pengguna atau pengunjung pusat perbelanjaan tersebut dan para pegawai atau pekerja yang ada di pusat perbelanjaan tersebut. Dengan demikian, masyarakat yang ingin mendaftarkan diri menjadi wajib pajak tidak harus datang dan meluangkan waktu secara khusus ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di waktu-waktu jam kerja. Proses pendaftaran wajib pajak ini pun tidak membutuhkan waktu yang terlalu lama, apabila data wajib pajak yang bersangkutan telah lengkap, maka dalam hitungan menit, prosesnya telah selesai dan wajib pajak telah dapat memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

- Mobil Pajak Keliling

Untuk memudahkan masyarakatnya, Direktorat Jenderal pajak juga memberikan pelayanan berupa penyediaan mobil pajak keliling. Mobil pajak keliling ini diperuntukkan bagi masyarakat yang belum memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) namun malas mengurus dengan alasan kantor pajak jauh, maka sekarang wajib pajak tak perlu bersusah-susah lagi. Mobil pajak keliling yang disiapkan oleh Direktorat Jenderal pajak memang masih terbatas di Pulau Jawa dan Bali, karena jumlahnya yang masih terbatas yaitu sebanyak 16 mobil pajak keliling yang diserahkan kepada Kantor Wilayah Pajak se-Jawa Bali. Mobil Pajak ini dilengkapi dengan peralatan cukup lengkap dan canggih, seperti laptop yang terkoneksi ke internet, sehingga dalam pengurusan nomor pokok wajib pajak bisa langsung terhubung dengan kantor pajak. Mobil ini juga dilengkapi printer dan leaflet tentang penyuluhan pajak. kedepannya mobil pajak keliling ini akan menjangkau luar Jawa dan Bali, dan diharapkan tidak hanya memberikan pelayanan pendaftaran Nomor Poko Wajib Pajak (NPWP) saja, namun juga diharapkan dapat melayani penerimaan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak. Sebagai contoh, bisa dilihat jadwal mobil pajak keliling Kanwil DJP Jakarta Selatan sudah mulai beroperasi pada bulan Maret 2008 melayani masyarakat, antara lain :

**Tabel IV.1**  
**Jadwal Mobil Pajak Keliling**  
**Kanwil DJP Jakarta Selatan**

No	Hari	Tanggal	Tempat
1	Senin	17 Maret 2008	Kecamatan TebetJl. Prof. Dr. Supomo Tebet
2	Selasa	18 Maret 2008	Gedung Plaza BasmarJl. Warung Buncit Raya No 106
3	Rabu	19 Maret 2008	Plaza AdoramaJl. Kemang Raya No 17, Bangka, Mampang Prapatan
4	Senin	24 Maret 2008	Mall CilandakJl. Raya Cilandak KKO, Cilandak Timur, Pasar Minggu 12560
5	Selasa	25 Maret 2008	Cilandak Town SquareJl. TB. Simatupang, Cilandak Barat 12430
6	Rabu	26 Maret 2008	Mall AmbassadorJl. Prof. Dr. Satrio, Karet Kuningan- Setiabudi
7	Kamis	27 Maret 2008	Gedung Atrium MuliaJl. HR. Rasuna Said, Setiabudi
8	Jum'at dan Sabtu	28 - 29 Maret 2008	PIM Plasa IV

(Sumber: <http://kanwiljaksel.pajak.go.id>)

2. **Melakukan Ekstensifikasi Melalui Pendekatan ke berbagai kalangan.**

Program ekstensifikasi atau perluasan wajib pajak yang disusun oleh Direktorat Jenderal Pajak juga dilakukan dengan dua pendekatan, antara lain :

- Pendekatan Properti

Untuk menambah jumlah wajib pajak yang terdaftar, Direktorat Jenderal Pajak melakukan program yang disebut dengan pendekatan properti. Pendekatan properti tersebut memiliki sasaran terhadap orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan/atau memiliki tempat usaha di pusat perdagangan dan atau pertokoan. Salah satu contoh adalah biasanya transaksi properti tersebut melibatkan nilai transaksi yang cukup besar. dari hal

tersebut, dapat dilihat ada potensi wajib pajak baru apabila setelah dilakukan penelusuran data, yang bersangkutan belum memiliki nomor pokok wajib pajak.

- Pendekatan Profesi

Sedangkan pendekatan profesi merupakan program ekstensifikasi atau perluasan wajib pajak yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak berupa melakukan pendekatan terhadap calon wajib pajak berdasarkan profesi-profesi tertentu atau dengan kata lain program ekstensifikasi tersebut membidik segementasi terhadap kelompok atau golongan masyarakat tertentu. Pendekatan berdasar profesi tersebut memiliki sasaran antara lain profesi-profesi seperti dokter, artis, pengacara, notaris, akuntan, dan profesi lainnya. Sasaran profesi yang dianggap potensial karena diperkirakan memiliki penghasilan di atas Penghasilan tidak kena pajak (PTKP).

### 3. **Melakukan kerjasama dengan Instansi Lain**

Sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per 16/PJ/2007 tanggal 29 Agustus 2007 tentang *Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak Orang Pribadi yang berstatus sebagai Pengurus, Komisaris, Pemegang Saham/Pemilik dan Pegawai, melalui Pemberi Kerja atau Bendaharawan Pemerintah*, bahwa Direktorat Jenderal Pajak melakukan kerjasama dengan instansi pemerintahan maupun pihak swasta. Program tersebut memiliki sasaran adalah karyawan yang meliputi pemegang saham atau pemilik perusahaan, komisaris, direksi, pegawai swasta dan Pegawai Negeri Sipil (PNS) serta pejabat negara.

Program ini diharapkan dapat menambah jumlah wajib pajak yang terdaftar atau dengan kata lain wajib pajak yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) akan meningkat atau bertambah secara *significant*. Harapan akan penambahan jumlah wajib pajak yang terdaftar dari kalangan pekerja baik karyawan swasta maupun kalangan pegawai negeri sipil (PNS) dapat dilihat besarnya jumlah angkatan kerja di Indonesia yaitu mencapai lebih dari 100 juta orang. Apabila program

tersebut dapat dijalankan atau dilaksanakan secara maksimal, maka tentu saja melalui program tersebut akan dapat menjangkit wajib pajak yang terdaftar dan memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) akan meningkat dalam jumlah yang sangat berarti.

## **B. Hambatan Pelaksanaan Kebijakan Direktorat Jenderal Pajak untuk Mencapai Target 10 Juta Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)**

Setiap kebijakan yang dibuat, biasanya akan memiliki beberapa kendala yang nantinya akan mempengaruhi pada saat pelaksanaan atau implementasi. Sama halnya dengan pada saat kebijakan pencapaian target 10 juta Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang disusun oleh pihak Direktur Jenderal Pajak. Dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, maka dapat diuraikan beberapa kendala dalam implementasi kebijakan tersebut, antara lain :

### **1. Tingkat Kesadaran Wajib Pajak**

Untuk menumbuhkan sikap positif tentang suatu hal harus bermula dari adanya pengetahuan tentang hal tersebut. Di beberapa negara maju dimana masyarakatnya sudah memberikan partisipasi di bidang perpajakan sudah tinggi, beberapa upaya tentang pemberian pengetahuan tentang pajak dilakukan dengan sangat gencar, baik melalui media masa, brosur, buku panduan, informasi telepon dan sarana lainnya.

Tinggi rendahnya tingkat kesadaran masyarakat mengenai pajak sangat penting, bahkan dapat dikatakan salah satu yang sangat mempengaruhi keberhasilan pencapaian target kebijakan 10 juta Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Semakin tinggi kesadaran masyarakat terhadap pajak maka akan semakin mudah pula untuk mengajak masyarakat untuk menjadi wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak di Indonesia yang masih rendah. Oleh karena itu pelaksanaan kebijakan ekstensifikasi atau perluasan wajib masih sulit dilaksanakan karena belum ada unsur paksaan. Untuk

meningkatkan kesadaran wajib pajak, ada baiknya terlebih dahulu dibuat unsur memaksa. Hal tersebut memberi kesan membuat masyarakat terbiasa karena terpaksa, namun pada akhirnya diharapkan akan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya pajak tersebut.

Untuk dapat mewujudkan tingkat kesadaran wajib pajak yang patuh memerlukan upaya sungguh-sungguh antara pihak pengusaha/wajib pajak dengan kantor pajak. Jalinan kerja yang saling menunjang ini seharusnya saling terbina dan bersinergi, sehingga dapat melahirkan optimalisasi penerimaan negara secara sadar. Selama ini masih ada jarak yang cukup tajam di antara kedua belah pihak. Di satu sisi pihak wajib pajak/pengusaha sering diperlakukan sebagai pesakitan untuk diteror dengan berbagai intrik atas kesalahan pelaporan yang berakhir dengan pemerasan secara sepihak oleh oknum petugas/pegawai pajak. Di sisi lain tindakan terselubung atas nama institusi negara/pemerintah, tetapi mencari momentum keuntungan pribadi menjadi fenomena yang memalukan dan memilukan. Masih banyak pihak ikut bermain mencari keuntungan dengan cara-cara yang tidak terpuji. Tentu keadaan seperti ini akan sulit dapat menumbuhkan unsur penerimaan negara secara murni/utuh sebagai sumber pembangunan.

## 2. Sikap Aparat Pajak.

Petugas pajak adalah mereka yang menegakkan aturan main dalam sistem perpajakan. Petugas diharapkan simpatik, bersifat membantu, mudah dihubungi dan bekerja jujur. Tanpa ada perubahan kearah perilaku yang simpatik dan kejujuran dalam bertugas di kalangan petugas pajak, maka sulit untuk menumbuhkan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak.

Dengan sikap Petugas pajak yang simpatik, bersifat membantu akan sangat membantu dalam proses meningkatkan kesadaran masyarakat untuk mendaftarkan diri secara sukarela untuk menjadi wajib pajak. Salah faktor yang membuat wajib pajak malas mengurus

NPWP, adalah soal persepsi negatif masyarakat terhadap petugas pajak, yang membuat mereka takut bertemu petugas pajak. Adanya pencitraan negatif terhadap wajib pajak membuat masyarakat merasa enggan bertemu dengan petugas pajak, sehingga pesan yang ingin disampaikan menjadi tidak optimal. Oleh karena itu, untuk mengoptimalkan kebijakan 10 juta Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) tersebut, diperlukan petugas atau aparatur pajak yang profesional, sehingga misi yang diembankan dapat disampaikan dan disosialisasikan kepada masyarakat secara maksimal pula.

Adanya sanksi yang tegas bagi petugas pajak yang sengaja menyalahgunakan wewenang atau melanggar hak perpajakan wajib pajak. Apabila pegawai negeri sipil Direktorat Jenderal Pajak itu terbukti menyalahgunakan wewenang dan melanggar hak wajib pajak sesuai dengan aturan perundangan, pemerintah membuka kesempatan untuk diadukan ke unit internal Departemen Keuangan. Pemerintah sendiri telah mengatus mekanisme bagaimana melaporkan petugas pajak apabila wajib pajak merasa dirugikan. Salah satunya adalah wajib pajak dapat melaporkan petugas pajak yang dinilai merugikannya itu kepada tim Inspektorat Bidang Investigasi yang bernaung di bawah Inspektorat Jenderal Depkeu. Hal tersebut dilakukan untuk mengurangi petugas-petugas pajak yang 'nakal' dan dapat merugikan wajib pajak.

### 3. **Keakuratan data pihak ketiga.**

Keakuratan data dari pihak ketiga sangat diperlukan untuk memperluas program ekstensifikasi wajib pajak yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Misalnya saja transaksi-transaksi besar yang terdapat dalam transaksi belanja, seperti pembelian mobil, rumah tinggal, apartemen, dan lain-lain, tidak sepenuhnya dilaksanakan oleh arang yang memiliki sumber dana atau sumber penghasilan tersebut. Bisa jadi, transaksi-transaksi tersebut di atas namakan kepada pihak lain, misalnya saja istri yang tidak memiliki penghasilan, atau bahkan anggota keluarga lain yang belum memiliki penghasilan. Bahkan

kadang-kadang data tersebut kurang lengkap atau kurang sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya.

Oleh karena itu, kerjasama dengan pihak ketiga tersebut harus dapat menjamin adanya keakuratan data. Hal tersebut sangat perlu dilakukan untuk memudahkan penelusuran data wajib pajak yang bersangkutan dan menjamin pula keakuratan data hasil dari program ekstensifikasi tersebut.

### C. Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Efektivitas Implementasi Kebijakan untuk Mencapai Target Kebijakan 10 Juta Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

Dalam penelitian mengalami kesulitan dalam proses pengumpulan data, seperti mengenai pencapaian target tersebut, apakah sudah tercapai atau belum. Pihak Direktorat Jenderal Pajak beralasan penelitian ini memasuki wilayah yang sangat 'sensitif'. Namun, dari data yang diperoleh dari media masa bahwa jumlah wajib pajak yang terdaftar atau wajib pajak yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) baru mencapai sekitar 5-6 juta orang.

Namun, dalam penelitian ini mencoba membahas faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas implementasi kebijakan seperti yang dikemukakan oleh Edward III. Faktor-faktor tersebut adalah komunikasi, sumber-sumber, disposisi (tingkah laku) dan struktur birokrasi<sup>81</sup>.

#### 1. Komunikasi

Dalam faktor komunikasi terdapat beberapa indikator, antara lain: transmisi, konsistensi dan kejelasan. Berikut ini diuraikan satu persatu

---

<sup>81</sup> Goerge C. Edward III. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington D.C.: Congressional Quarterly Press. hal. 17-125

dari ketiga indikator dari aktor komunikasi tersebut, yaitu sebagai berikut :

a. Transmisi

Transmisi berkaitan dengan saluran komunikasi kebijakan, yaitu sosialisasi. Dimulai dari bagaimana sosialisasi dilaksanakan dan apa saja kelemahan dalam pelaksanaan sosialisasi tersebut.

Program-program sosialisasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk mengenalkan dan mendekatkan masyarakat terhadap pajak serta meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pajak, antara lain :

- Edukasi Perpajakan di tempat umum

Sasaran dari program ini adalah anak-anak sekolah yang duduk di bangku Taman Kanak-kanak (TK) atau Sekolah Dasar (SD). Tujuan dari program ini adalah memperkenalkan pajak pada kalangan masyarakat di usia yang sangat dini. Dengan program ini, diharapkan dalam jangka waktu ke depan, dengan dikenalkannya pajak pada kalangan masyarakat di usia yang sangat dini, pada saat usia kerja, diharapkan sudah memiliki kesadaran terhadap pajak yang baik

- *High School Tax Roadshow*

Sasaran dari program ini adalah anak-anak sekolah yang duduk di bangku Sekolah Menengah Pertama (SMP) dan Sekolah menengah Umum (SMU). Sama halnya dengan program sebelumnya, program ini juga memiliki tujuan untuk memperkenalkan pajak pada kalangan masyarakat di usia yang lebih dini, sehingga pada saat usia kerja atau produktif diharapkan sudah memiliki kesadaran terhadap pajak yang baik.

- *Tax Centre*

Sasaran dari program ini adalah kalangan akademisi atau kalangan kampus. Program ini bertujuan agar dapat memberikan

informasi perpajakan yang seluas-luasnya bagi kalangan akademisi, sehingga dapat meningkatkan pemahaman pajak yang baik dan pada akhirnya dapat meningkatkan kesadaran perpajakan.

- *Tax Education for New Tax Payer*

Sasaran dari program ini adalah para wajib pajak yang baru terdaftar atau para wajib pajak yang baru memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), sehingga dapat memberikan pengetahuan dan pemahaman yang baik tentang pajak, disamping dapat meningkatkan kesadaran pajaknya juga diharapkan dapat menularkan kesadaran perpajakannya kepada lingkungan sekitarnya.

Sosialisasi merupakan langkah yang diambil oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk lebih mengenalkan program-program yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak agar lebih dikenal di masyarakat luas. Hal tersebut pada akhirnya memiliki tujuan agar dapat meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya partisipasi masyarakat itu sendiri dalam bernegara yaitu kontribusi masyarakat sangatlah penting bagi peningkatan penerimaan negara.

Namun pada kenyataannya, pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) saat ini kurang disosialisasikan ke masyarakat, maka tidak mengherankan masyarakat pada umumnya tidak memahami pentingnya memiliki NPWP. Kurangnya sosialisasi program terhadap kebijakan tersebut menjadikan masyarakat kurang peduli akan pentingnya Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sendiri berfungsi Sebagai sarana administrasi, NPWP sangat penting dan berguna bagi wajib pajak maupun kantor pajak. Setiap komunikasi yang dilakukan wajib pajak ke Kantor Pajak, misalnya dalam pelaporan, pembayaran atau urusan lain yang berkaitan dengan pajak, NPWP. sangat diperlukan karena administrasi di kantor pajak pun berbasis NPWP tersebut.

Hal tersebut harusnya menjadi perhatian bagi pemerintah khususnya Direktorat Jenderal Pajak, untuk lebih bisa menjelaskan bagaimana pentingnya Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dalam proses pengadministrasian perpajakan, sehingga dapat masyarakat luas dapat memahami latar belakang kenapa warga negara tersebut harus menjadi wajib pajak yang terdaftar atau wajib pajak memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Alternatif tindakan yang dapat dilakukan adalah adanya sosialisasi secara masal kepada pembayar pajak untuk memperlihatkan lebih jelasnya penggunaan uang pajak yang dibayar masyarakat. Untuk itu, perlu digunakan suatu sistem terpadu yang pada akhirnya menguntungkan kedua belah pihak. Misalnya saja; perlu adanya mekanisme kontrol secara langsung dari masyarakat terhadap proyek pembangunan dan pembuatan proyek pembangunan yang diusulkan langsung oleh masyarakat yang semuanya menggunakan uang pajak dari masyarakat. Hal ini dapat dilakukan dengan mengumumkan secara transparan tentang penggunaan uang dalam APBN secara gamblang dan mudah dipahami oleh rakyat jelata. Jumlah uang dan proyek pembangunan yang dilakukan diumumkan secara luas melalui media masa.

b. Konsistensi

Kebijakan tersebut masih dianggap kurang konsisten. Hal ini dikarenakan sekarang tidak ada lagi promosi mengenai program tersebut. Walaupun muncul alasan bahwa kebijakan tersebut merupakan kebijakan pemimpin masa lalu. Namun, hal tersebut sebenarnya tidak bisa menjadi alasan, karena kebijakan tersebut harus bisa dilaksanakan atau dilanjutkan secara baik oleh pelaksana kebijakan. Sekarang ini yang lebih digalakkan adalah program ekstensifikasi wajib pajaknya tanpa melihat kebijakan target pencapaian 10 juta NPWP. Hal tersebut dapat dilihat dari kebijakan yang dibuat dalam rangka ekstensifikasi atau penambahan wajib pajak.

Dalam wawancara yang dilakukan dengan Kasubdit Pelayanan Perpajakan Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Humas, Direktorat Jenderal Pajak (tanggal 26 Mei 2008), dapat ditangkap keengganan untuk menjelaskan kontinuitas dari kebijakan tersebut, karena merupakan kebijakan masa lalu, seperti diungkapkan sebagai berikut:

“Sekarang ini jangan dilihat program 10 jutanya lagi, tetapi lihat saja program ekstensifikasi wajib pajaknya saja, bagaimana upaya kami untuk menambah jumlah wajib pajak melalui program-program yang dijalankan, karena untuk kebijakan ekstensifikasi tetap kita jalankan sampai saai ini.”<sup>82</sup>

Hal tersebut dapat ditafsirkan bahwa kebijakan tersebut untuk saat ini sudah berubah bentuk menjadi program ekstensifikasi yang lebih luas, tidak hanya melihat 10 juta NPWPnya saja. Seharusnya kebijakan tersebut dirumuskan suatu rangkaian program secara bertahap dari tahun ke tahun. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat inkonsistensi dalam implementasi kebijakan tersebut

c. Kejelasan Pesan

Kejelasan pesan juga juga menentukan dalam keberhasilan dalam program sosialisasi. Bagaimana isi pesan yang disampaikan dapat diterjemahkan secara baik oleh masyarakat. Berdasarkan wawancara yang dilakukan Kasubdit Pelayanan Perpajakan Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Humas, Direktorat Jenderal Pajak (tanggal 26 Mei 2008), diungkapkan bahwa:

“Memang diakui, jargon yang disampaikan dirasa belum ‘menyentuh’ ke masyarakat, karena sifatnya masih sangat ‘diawang-awang’, misalnya menjadi taat pajak, anda menjadi warga negara yang baik. Disamping belum adanya *law enforcement* dan belum adanya *reward* yang dapat langsung dirasakan oleh masyarakat.”<sup>83</sup>

---

<sup>82</sup> Wawancara dengan Bapak Aim Nursalim Saleh, Kasubdit Pelayanan Perpajakan Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Humas, bertempat di Kantor Direktorat Jenderal Pajak, senin, 26 Mei 2008, jam 16.30 WIB, bertempat di Gedung Direktorat Jenderal Pajak Lt.14, Jakarta.

<sup>83</sup> *Ibid.*

Rendahnya kesadaran wajib pajak merupakan dari dampak masih minimnya pemahaman masyarakat akan pentingnya peranan pajak bagi penerimaan negara. Minimnya pemahaman masyarakat akan pajak sebenarnya juga dampak dari kurangnya sosialisasi.

Sosialisasi perlu dilakukan secara optimal untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat luas akan pentingnya pajak bagi negara. Pemahaman yang diberikan kepada masyarakat misalnya mengenai alasan kenapa masyarakat harus membayar pajak, untuk apa uang hasil pungutan pajak tersebut. Disamping itu, pemahaman masyarakat atau wajib pajak terhadap peraturan dan Undang-undang Perpajakan relatif masih sangat rendah.

Informasi atau sosialisasi tentang apa dan bagaimana pajak harus disampaikan secara baik dan tepat. Misalnya ketika membayar listrik, air, telpon maupun jalan tol, yang dapat menikmati secara langsung fasilitas yang diterima oleh instansi-instansi penyedia jasa tersebut. Ini berbeda ketika membayar pajak. Seolah-olah uang yang dibayarkan hilang tanpa dapat menikmati fasilitas apapun dari yang sudah dibayarkan tersebut. Oleh karena itu membayar pajak disebut sebagai kontra prestasi tidak langsung.

Sebagai contoh, misalnya uang yang dibayar melalui pajak digunakan untuk membangun sekolah, jalan, rumah sakit, keamanan negara dan fasilitas-fasilitas umum lainnya dan juga digunakan untuk memberikan gaji kepada pegawai negeri sipil dan ABRI. Semua fasilitas umum dan fasilitas sosial tersebut dibayar melalui pembayaran pajak yang dilakukan oleh rakyat. Namun itu semua tidak bisa dinikmati secara utuh oleh masyarakat karena fasilitas-fasilitas umum yang disediakan oleh negara sangat jauh dari kenyamanan. Juga layanan masyarakat oleh pemerintah sangat buruk kualitasnya. Disinilah beratnya tugas Direktorat Jenderal Pajak untuk meyakinkan masyarakat tentang pentingnya membayar pajak karena berhubungan dengan fasilitas umum yang diberikan oleh instansi di luar Direktorat Jenderal Pajak.

Walaupun pajak adalah kontra prestasi secara tidak langsung, namun apabila hasil yang diperoleh oleh rakyat berupa fasilitas umum dapat dinikmati dengan baik, tentunya akan meningkatkan kesadaran untuk membayar pajak. Hal inilah yang seharusnya menjadi perhatian pemerintah agar kesadaran setiap warga negara terhadap pajak dapat meningkat sehingga dapat meningkatkan kontribusi setiap warga negaranya terhadap negara.

Bentuk-bentuk sosialisai bisa digunakan kata-kata yang dapat menggugah atau menarik masyarakat terhadap pentingnya pajak bagi masyarakat, misalnya : "*Rumah Sakit Ini Dibangun Dengan Uang Pajak Anda*", "*Uang Pajak Anda Kami Gunakan Untuk Membangun Sekolah Ini*" , "*Di sini Akan Dibangun Taman Dengan Menggunakan Uang Dari Pajak Anda*" dan lain-lain. Tulisan-tulisan semacam itu juga bisa dibuat pada loket pelayanan masyarakat yang nantinya juga dapat memberikan dampak peningkatan pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh pegawai negeri sipil. Misalnya pada loket layanan pembuatan KTP, SIM, passport, kantor bahkan kantor pelayan pajak dibuat tulisan besar: "*Gaji Kami Dibayarkan Melalui Pajak Anda*". Dengan tulisan-tulisan seperti ini diharapkan dapat memberikan dampak psikologis dan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pajak.

Kurang maksimalnya pesan tentang *privilege* yang disampaikan kepada masyarakat, juga menyebabkan keengganan masyarakat untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak juga karena belum adanya pembedaan, baik kemudahan atau pun fasilitas lainnya yang dapat 'menggugah' masyarakat agar mendaftarkan diri untuk menjadi wajib pajak dan memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Sampai saat ini, 'kelebihan' yang diperoleh masyarakat apabila memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah kemudahan memperoleh kredit di Bank atau mau mendirikan usaha *export-import*.

Kelebihan lain, seperti pemberlakuan tarif pajak yang berbeda antara kelompok masyarakat yang memiliki Nomor Pokok Wajib

Pajak (NPWP) dengan kelompok masyarakat yang belum memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) masih berupa usulan dalam rancangan undang-undang pajak penghasilan, namun sampai saat ini rancangan undang-undang tersebut belum disahkan menjadi undang-undang di Dewan Perwakilan Rakyat (DPR). Perbedaan tarif pajak antara kelompok masyarakat yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dengan kelompok masyarakat yang belum memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sangat penting untuk diberlakukan, karena hal tersebut dapat menarik minat masyarakat untuk mendaftarkan diri menjadi wajib pajak dan memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Disamping itu, belum ada peraturan yang dapat melakukan paksaan atau memberikan sanksi bagi masyarakat (memenuhi persyaratan) yang tidak mendaftarkan diri menjadi wajib pajak.

Namun mulai tahun 2008 ini, pihak Direktorat Jenderal Pajak melakukan kebijakan yang disebut *sunset policy*, yaitu Kebijakan itu berupa pembebasan sanksi administrasi bagi wajib pajak (WP) yang melakukan pembetulan surat pemberitahuan tahunan (SPT) pajak penghasilan. Bagi WP yang melakukan pembetulan sendiri atas SPT PPh beberapa tahun lalu hingga tahun pajak 2006 dan melakukan pelunasan kekurangan pajak, tidak dikenakan sanksi administrasi berupa bunga atas keterlambatan pelunasan kekurangannya. Kebijakan pembebasan denda administrasi juga diberikan kepada WP yang belum memiliki nomor pokok wajib pajak (NPWP) namun dengan sukarela mendaftarkan diri mendapatkan NPWP dalam tahun ini.

Oleh karena itu, sosialisasi tersebut harus dilakukan secara terus menerus, untuk menambah pengetahuan wajib pajak tentang hak dan kewajibannya. Sosialisasi juga harus dilakukan sesuai dengan kebutuhan dan tentu saja waktunya harus dipilih dan disesuaikan dengan jadwal calon wajib pajak tersebut.

## 2. Sumber-sumber

Menurut Edward III, yang berkaitan dengan sumber-sumber, terdapat tiga jenis sumber-sumber yang dapat mempengaruhi efektifitas implementasi kebijakan. Sumber-sumber tersebut antara lain : staf, informasi dan fasilitas.

a. Staf

Staf merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi efektifitas pelaksanaan atau implementasian suatu kebijakan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Kasubdit Pelayanan Perpajakan Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Humas, Direktorat Jenderal Pajak (tanggal 26 Mei 2008) dinyatakan bahwa:

“Dari sisi banyaknya jumlah masyarakat yang menjadi sasaran, jumlah dirasa masih belum maksimal, kita bicara seluruh Indonesia. Namun, dari sisi keahlian, saya rasa masing-masing staf sudah memiliki keahlian sesuai dengan *job description* yang dimilikinya.

Kita optimalkan tenaga yang tersedia dan sampai saat ini kita tidak mengalami hambatan yang berarti dengan masalah tersebut.

DJP memiliki program sehubungan dengan tujuan pengembangan *skill* dan kemampuan staf, terutama di bidang pekerjaannya. Baik yang diselenggarakan oleh pihak internal DJP maupun yang diselenggarakan dari eksternal DJP.”<sup>84</sup>

Walaupun dari sisi jumlah dirasa belum maksimal, namun hal tersebut tidak menjadi kendala, karena dari jumlah yang ada tersebut, staf yang dimiliki telah memiliki kecakapan atau kompetensi yang cukup untuk melaksanakan tugas yang dibebankan kepada mereka. Karena kadang-kadang jumlah personil memang tidak terlalu menentukan efektifitas dalam mengimplementasikan sebuah kebijakan. Yang lebih memegang peranan efektif atau tidak efektifnya dalam mengimplementasikan sebuah kebijakan adalah kompetensi atau kecakapan dari personil yang bersangkutan. Hal tersebut senada dengan yang disampaikan oleh Winarno, bahwa jumlah tidak saja memberikan efek positif bagi implementasi kebijakan, yang

---

<sup>84</sup> *ibid.*

berarti jumlah staf yang banyak tidak secara otomatis mendorong implementasi yang berhasil.<sup>85</sup>

Dengan demikian, dalam implementasi kebijakan 10 juta Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), dari sisi staf tidak menjadi kendala dalam mengimplementasikan kebijakan tersebut. Walaupun idealnya dalam pelaksanaan atau implementasi kebijakan yang efektif seharusnya memiliki sumber-sumber berupa staf yang cukup baik dari segi jumlah maupun dari segi kecakapan atau kompetensi.

b. Informasi

Informasi merupakan merupakan salah satu sumber yang diperlukan dalam pengimplementasian suatu kebijakan. Seperti yang diungkapkan oleh Winarno, informasi dapat dibedakan menjadi dua bentuk, yaitu: pertama, informasi mengenai bagaimana melaksanakan suatu kebijakan, dan yang kedua, data tentang ketaatan personil terhadap peraturan pemerintah.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, tidak terdapat hambatan dalam penyapaian informasi, baik kepada kelompok masyarakat yang menjadi sasaran kebijakan maupun dari pelaksana kebijakan. Kebijakan telah dijalankan sesuai dengan *track* yang telah ditetapkan. Informasi yang akan disampaikan disusun dengan baik agar dapat dipahami untuk dapat dilaksanakan secara tepat, sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

c. Wewenang

Sumber lainnya yang penting dalam implementasi kebijakan adalah wewenang. Direktorat Jenderal Pajak memiliki wewenang penuh untuk melaksanakan kebijakan pencapaian target 10 juta Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Sesuai Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang *Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara*

---

<sup>85</sup> Budi Winarno. Loc.cit, hal 181-182

*Perpajakan*, menyebutkan bahwa Direktorat Jenderal Pajak memiliki kewenangan untuk menerbitkan Nomor Pokok Wajib Pajak kepada setiap warga negara yang telah memenuhi persyaratan. Hal tersebut senada dengan yang diungkapka dalam wawancara dengan Kasubdit Pelayanan Perpajakan Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Humas, Direktorat Jenderal Pajak (tanggal 26 Mei 2008):

“Cukup luas, dan sesuai dengan ketentuan Direktorat Jenderal Pajak berhak menetapkan atau menerbitkan NPWP kepada kelompok masyarakat tertentu yang dianggap memenenuhi syarat.”<sup>86</sup>

Namun, hal tersebut menimbulkan beberapa masalah, karena data yang dipakai untuk menerbitkan Nomor Pokok Wajib Pajak tidak selalu akurat sehingga menimbulkan protes dan keluhan dari masyarakat. Seperti warga masyarakat yang sudah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak menerima Nomor Pokok Wajib Pajak lain yang diterbitkan langsung oleh Direktorat Jenderal Pajak, sehingga terdapat seorang wajib pajak memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak *double*. Hal tersebut dapat diketahui apabila wajib pajak yang bersangkutan melaporkan diri ke kantor pajak terdekat. Apabila wajib pajak yang bersangkutan tidak ada protes atau tidak melaporkannya, maka data tersebut akan dianggap benar oleh pihak Direktorat Jenderal Pajak.

#### d. Fasilitas

Fasilitas merupakan prasarana yang digunakan dalam melaksanakan atau mengimplementasikan kebijakan. Fasilitas-fasilitas tersebut bisa berupa peralatan kantor seperti komputer, ruang kerja, sarana transportasi seperti mobil operasional. Berdasarkan hasil wawancara, informan mengatakan bahwa kondisi sarana prasarana sangat baik dalam rangka melaksakan tugas-tugas di masing-masing bagian. Seperti yang diungkapkan dalam

---

<sup>86</sup> Wawancara dengan Bapak Aim Nursalim Saleh, Kasubdit Pelayanan Perpajakan Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Humas, bertempat di Kantor Direktorat Jenderal Pajak, senin, 26 Mei 2008, jam 16.30 WIB, bertempat di Gedung Direktorat Jenderal Pajak Lt.14, Jakarta.

wawancara dengan Kasubdit Pelayanan Perpajakan Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Humas, Direktorat Jenderal Pajak (tanggal 26 Mei 2008):

“Kondisi fasilitasnya sudah sangat memadai. Dapat dilihat bagaimana ruang kerjanya, fasilitas kerjanya pun telah tersedia dengan baik seperti computer, dan lain-lain. Tetapi fasilitas yang dimiliki biasanya tidak dibuat secara khusus dalam rangka pelaksanaan kebijakan tertentu akan tetapi kebijakan tersebut biasanya melekat kepada tupoksi masing-masing bagian.”<sup>87</sup>

Dari keterangan tersebut dapat dilihat bahwa semua fasilitas yang tersedia tidak dibuat secara khusus dalam melaksanakan kebijakan tertentu. Namun fasilitas tersebut tersedia pada masing-masing bagian atau masing-masing unit telah disesuaikan dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing. Oleh karena itu sulit mengaitkan ketersediaan fasilitas-fasilitas tersebut dengan efektivitas kebijakan pencapaian target 10 juta Nomor Pokok Wajib Pajak.

Semua aspek yang berhubungan dengan faktor sumber-sumber dapat dikatakan cukup memadai untuk melaksanakan kebijakan. Hanya aspek wewenang yang dianggap kurang memadai karena timbulnya protes dari pihak wajib pajak yang menjadi sasaran kebijakan. Selain itu banyak pula kritikan dari media masa atas kebijakan pencapaian target 10 juta NPWP.

### **3. Disposisi**

Disposisi merupakan tingkah laku antara para personil dalam rangka mengimplemenasikan kebijakan tersebut. Dari hasil wawancara yang dilakukan bahwa masing-masing orang atau personil di Direktorat Jenderal Pajak telah memiliki kompetensi yang baik. Selain itu para pemangku jabatan telah diseleksi secara selektif sesuai dengan kompetensinya, sehingga tidaklah memungkinkan bagi personil yang tidak memiliki kompetensi yang cukup untuk dapat menduduki jabatan.

---

<sup>87</sup> *Ibid.*

Selengkapnya pernyataan yang dibuat melalui hasil wawancara dengan Kasubdit Pelayanan Perpajakan Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Humas, Direktorat Jenderal Pajak (tanggal 26 Mei 2008):

“Cukup memadai. Saya sangat mempercayai di DJP, setiap orang yang berikan kepercayaan untuk melaksanakan tugasnya, apakah dia diberikan kepercayaan memangku jabatan ataupun pada tingkat pelaksana sekalipun, telah dilakukan secara selektif, sehingga hanya akan diberikan kepada siapa yang berkompeten tanpa ada unsur KKN.”<sup>88</sup>

Setiap pengimplementasian suatu kebijakan memerlukan dukungan dari setiap pelaksana kebijakan. Hal tersebut sesuai dengan yang diutarakan oleh Winarno berikut ini:<sup>89</sup>

Jika pelaksana bersikap baik terhadap suatu kebijakan tertentu, dan hal ini berarti adanya dukungan kemungkinan besar melaksanakan kebijakan sebagaimana yang diinginkan oleh para pembuat keputusan awal. Demikian pula sebaliknya, bila tingkah laku-tingkah laku atau perspektif-perspektif para pelaksana berbeda dengan para pembuat keputusan, maka proses pelaksanaan suatu kebijakan menjadi semakin sulit.

Faktor dukungan dalam kebijakan pencapaian target 10 juta NPWP cukup baik, karena adanya komando secara berjenjang dalam melaksanakan kebijakan tersebut secara *top down*. Sehingga dirasakan tidak terapat hambatan yang berarti dari dukungan pelaksana kebijakan.

#### 4. Struktur Birokrasi

Struktur Birokrasi juga merupakan salah satu faktor yang mempunyai peranan penting dalam dalam efektifitas implementasi kebijakan. Struktur birokrasi dapat mencerminkan arah hubungan, garis komando dan alur koordinasi antar unit kerja dalam koordinasi. Struktur birokrasi meliputi dua aspek, antara lain ketersediaan standar operasional prosedur (SOP) dan fragmentasi.

---

<sup>88</sup> *Ibid.*

<sup>89</sup> Budi Winarno, op.cit., hal. 194

Dari aspek standar operasional prosedur (SOP), Direktorat Jenderal Pajak telah membuat secara rinci standar operasional prosedur (SOP) untuk masing-masing bagian. Sehingga para pelaksana kebijakan dapat memahami setiap langkah-langkah yang diambil dan apa saja yang harus dilakukan dalam pencapaian suatu kebijakan. Sehingga dapat dilihat bahwa pada tingkat implementasi kebijakan secara teknik, para pelaksana kebijakan telah memiliki pedoman pelaksanaan kebijakan dengan baik.

Dari aspek fragmentasi, seperti yang diuraikan oleh Winarno<sup>90</sup>, melihat tanggung jawab suatu bidang kebijakan sering tersebar diantara beberapa organisasi. Dampak negatif dari fragmentasi adalah semakin banyak pihak yang terlibat maka akan dibutuhkan waktu yang lebih lama pula dalam hal koordinasi.

Dalam pelaksanaan kebijakan 10 juta Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), juga mengambil data dari pihak internal atau pun pihak luar. Kebijakan 10 juta Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sebenarnya merupakan kebijakan masal penerbitan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Dari pelaksanaan kebijakan tersebut beberapa kelemahan dalam pengimplementasian kebijakan tersebut, salah satunya adalah dari sisi keakuratan data yang dijadikan sumber data dalam melakukan kebijakan tersebut.

Pengambilan data yang tidak sepenuhnya valid dapat dilihat misalnya dari data pembayaran fikal atau pungutan pajak yang dikenakan kepada masyarakat yang ingin melakukan atau bepergian ke luar negeri. Berdasarkan data yang ada kemudian pihak Direktorat Jenderal Pajak menerbitkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) kepada yang bersangkutan. Ternyata, kemudian diketahui yang bersangkutan adalah seorang pembantu rumah tangga (PRT), yang bepergian ke luar negeri hanya 'mendampingi' majikannya, sehingga dari sisi penghasilan yang diterimanya justru masih di bawah nilai PTKP.

---

<sup>90</sup> *ibid.*, hal. 206

Contoh lain dari kurang validnya data yang diambil, misalnya seorang janda yang tidak memiliki penghasilan, terpaksa menjual aset yang dimilikinya seperti rumah. Pihak penjual diwajibkan menyetorkan pajak pengalihan hak atas tanah dan bangunan, walaupun yang bersangkutan belum memiliki NPWP. Dari data tersebut kemudian pihak Direktorat Jenderal Pajak menerbitkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) kepada yang bersangkutan. Golongan masyarakat seperti ini hanya akan membebani administrasi perpajakan, karena secara ekonomi tidak memiliki penghasilan yang cukup.

Disamping itu, ketidakakuratan data juga disebabkan oleh sistem teknologi informasi yang belum sepenuhnya *support*. Hal tersebut bisa dilihat munculnya NPWP ganda, dimana seorang wajib pajak bisa memiliki lebih dari satu NPWP, karena belum adanya sistem pengecekan secara otomatis atau *by system* apabila memasukkan nama yang sama ke dalam data base, walaupun Direktorat Jenderal Pajak saat ini sudah memiliki '*master file nasional*'.

Oleh karena itu, diperlukan adanya suatu kesinambungan dari data yang dimiliki oleh Direktorat Jenderal Pajak dan adanya jaminan keakuratan data dengan melakukan penyesuaian data secara berkala dalam jangka waktu tertentu. Misalnya adanya calon Wajib Pajak yang sudah meninggal, perusahaan yang sudah bangkrut atau mobil/rumah mewah yang sudah dijual tidak dapat lagi dijadikan dasar dalam menetapkan seseorang sebagai Wajib Pajak. Untuk itulah diperlukan adanya kesinambungan data dari informasi yang diperoleh oleh Ditjen Pajak melalui pihak ketiga. Pembuatan bank data yang dilakukan oleh Ditjen Pajak sebaiknya memperhatikan kesinambungan data secara berkala sehingga apabila terjadi perubahan data dapat diantisipasi secara cepat. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak perlu memiliki sistem informasi yang baik dan didukung *system design* yang baik pula serta dapat diimplementasikan secara optimal.

Jika dilihat dari jumlah NPWP yang diterbitkan, maka kebijakan 10 juta NPWP telah tercapai. Hal tersebut ditandai dengan diserahkannya secara simbolis pemilik NPWP yang ke-10 juta oleh Presiden RI Susilo

Bambang Yudhoyono pada tanggal 20 Oktober 2005, namun muncul pertanyaan apakah jumlah wajib pajak juga sebesar angka tersebut.

Dalam situs [www.infopajak.com](http://www.infopajak.com) disebutkan bahwa jumlah wajib pajak yang terdaftar dirinci per-Kanwil adalah :<sup>91</sup>



**Tabel IV. 2**  
**Jumlah WP terdaftar pada Kanwil Ditjen Pajak**

<b>Jumlah WP terdaftar pada Kanwil Ditjen Pajak</b>			
<b>Kanwil</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>
Kanwil Sumatra Bagian Utara I	159.754	170.367	178.233

<sup>91</sup> Parwito. 2006. *Program 10 juta NPWP Antara Fakta, Fiksi dan Cita-cita*. Bisnis Indonesia, 18 September 2006. <<http://www.infopajak.com/berita/180906.,htm>>

Kanwil Sumatra Bagian Tengah	202.909	229.951	248.983
Kanwil Sumsel dan Kep. Babel	10.731	118.272	127.467
Kanwil Jakarta III	173.092	188.985	1.492.522
Kanwil Jakarta II	141.689	151.728	580.960
Kanwil Jakarta I	189.028	201.165	504.123
Kanwil Jakarta Khusus	37.259	40.570	43.364
Kanwil Jawa Bagian Barat I	201.936	233.155	551.750
Kanwil Jawa Bagian Barat II	268.296	292.401	1.250.573
Kanwil Jawa Bagian Tengah I	153.189	174.525	192.279
Kanwil Jawa Bagian Timur I	127.674	139.559	768.987
Kanwil Jawa Bagian Timur III	145.535	161.414	176.084
Kanwil Kalimantan Barat	51.708	55.797	59.589
Kanwil Kalimantan Timur	96.956	110.429	120.952
Kanwil Sulsel dan Sultengg	145.659	162.452	174.819
Kanwil Sulawesi Bagian Utara	50.374	56.603	59.053
Kanwil Bali	91.103	100.694	108.163
Kanwil Papua dan Maluku	86.276	94.751	101.208
Kanwil Wajib Pajak Besar	718	776	776
Kanwil Jakarta IV	124.621	137.729	866.793
Kanwil Jakarta V	90.868	99.266	557.420
Kanwil Jawa Bagian Barat III	174.317	201.272	820.128
Kanwil Jawa Bagian Tengah II	165.208	188.449	204.601
Kanwil Jawa Bagian Timur II	121.474	134.677	351.717
Kanwil Naggroe Aceh Darussalam	64.036	75.267	80.826
Kanwil Sumatra Bagian Utara II	112.634	121.066	125.707
Kanwil Jambi	56.087	59.796	62.416
Kanwil Bengkulu dan Lampung	112.371	120.905	129.098
Kanwil Kalsel dan Kalteng	84.008	93.335	100.280
Kanwil Sulawesi Tengah	357.841	40.150	44.536
Kanwil NTT dan NTB	99.519	111.126	117.851
<b>Nasional</b>	<b>3.671.392</b>	<b>4.066.632</b>	<b>10.201.258</b>

**Sumber:** Direktorat Informasi Perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak

Oleh karena itu, program 10 juta NPWP, yang seharusnya menjadi tonggak keberhasilan Direktorat Jenderal Pajak, malah banyak menimbulkan banyak pertanyaan dari berbagai kalangan. Hal tersebut disebabkan karena tingkat akurasi yang patut dipertanyakan. Misalnya ada pembantu rumah tangga dan tukang ojek yang dapat NPWP. Bahkan ada orang yang sudah meninggal pun juga mendapat surat pengukuhan. Kasus-kasus inilah yang mesti jumlahnya relatif kecil namun mencederai prestasi Direktorat Jenderal Pajak.

Data tersebut menjadi kontradiktif dengan pernyataan pejabat Direktur Jenderal Pajak seperti yang dikutip dalam [www. vibiznews.com](http://www.vibiznews.com), Kamis, 21 Februari 2008, 08:00 WIB, bahwa di Indonesia masih terdapat Sekitar 25 juta hingga 30 juta orang belum memiliki nomor pokok wajib pajak (NPWP) padahal seharusnya sudah layak memilikinya, sementara orang pribadi yang sudah memiliki nomor pokok wajib pajak (NPWP) baru sekitar **enam juta** orang. Hal tersebut membuktikan bahwa pelaksanaan kebijakan 10 juta Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) belum terlaksana dengan baik dan maksimal.

Kebijakan membuat 'jaring-jaring' dilakukan dengan membuat aturan atau proses yang berakibat wajib pajak terpaksa mendaftar, yaitu wajib pajak dipaksa mendaftarkan diri jika ingin mencapai tujuan tertentu. Keterpaksaan mendaftar akibat ingin mencapai tujuan tertentu dapat diupayakan melalui bantuan pihak ketiga. Pendaftaran langsung oleh Kantor Pajak dilakukan berdasarkan data yang dimiliki.

Konsekwensi logis dari proses pendaftaran ini adalah dibuat data base setiap wajib pajak dan diberikan identitas wajib pajak berupa nomor identitas wajib pajak dan identitas objek pajak. Pemberian nomor identitas ini berfungsi untuk terlaksananya administrasi perpajakan negara yang bersangkutan. Dalam suatu administrasi perpajakan sudah menggunakan sistem komputerisasi yang canggih maka nomor identitas wajib pajak harus *customized* dengan sistem tersebut. Penggunaan satu nomor untuk keperluan administrasi berbagai jenis pajak akan memudahkan administrasi perpajakan. Hal ini diungkapkan oleh Carlos A. Silviani seperti yang dikutip oleh Rosdiana dan Tarigan bahwa idealnya identitas tunggal wajib pajak dapat untuk mengidentifikasi wajib pajak dalam hubungannya dengan setiap jenis pajak.<sup>92</sup>

Disamping itu, setiap kebijakan yang disusun, dengan mempertimbangkan asas kemudahan bagi wajib pajak. Direktorat Jenderal Pajak telah berusaha menciptakan atau merumuskan suatu sistem registrasi

---

<sup>92</sup> Haula Rosdiana, dan Rasin Tarigan. Loc.cit., hal. 276

yang dapat dengan mudah dilaksanakan oleh wajib pajak dan dapat melayani para wajib pajak ini dengan baik. Misalnya wajib pajak yang ingin mendaftarkan diri cukup hanya dengan menyerahkan kartu tanda penduduk (KTP), data dimasukkan kedalam data base yang berbasis pada teknologi informasi yang andal atau dengan kata lain telah terprogram dalam sistem yang terkomputerisasi, kemudian NPWP pribadinya telah diterbitkan. Hal ini tidak memerlukan waktu yang berhari-hari, akan tetapi dapat terselesaikan dengan hanya hitungan menit. Prediksi waktu yang dibuat hanya 10 menit, proses selesai dan wajib pajak yang bersangkutan dapat memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sebagai tanda bukti wajib pajak tersebut telah terdaftar.

Untuk meningkatkan pelayanan dan kemudahan dalam proses pengregistrasian wajib pajak, Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan mobil pajak keliling, untuk menjangkau atau menjemput bola kepada wajib pajak yang potensial. Hal tersebut dilakukan untuk memudahkan wajib pajak melakukan registrasi atau pendaftaran tanpa harus datang ke kantor pajak. Selain itu, upaya yang dilakukan seperti bekerja sama dengan instansi pemerintah dan perusahaan swasta untuk menjaring wajib pajak dari kalangan pegawai negeri sipil maupun kalangan karyawan swasta yang telah memiliki penghasilan di atas penghasilan tidak kena pajak (PTKP). Khusus bagi PNS, Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan ekstensifikasi wajib pajak melalui NPWP Jabatan, dimana Direktorat Jenderal Pajak menerbitkan NPWP secara langsung terhadap para pejabat. Hal lain yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah bekerja sama dengan pihak ketiga, untuk menjaring wajib pajak potensial adalah dengan bekerjasama dengan pihak ketiga, misalnya meminta data pembeli dengan jumlah tertentu, sehingga apabila memenuhi persyaratan, maka akan dikirimkan NPWP.

Dari upaya-upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak, bahwa tentu saja memiliki kelemahan-kelemahan yang harus diperbaiki. Sehingga pencapaian atau efektifitas sebuah kebijakan yang yang dirumuskan dapat dilaksanakan dengan baik dan diharapkan mencapai tujuan atau *goal* yang telah ditetapkan.