ANALISIS TERHADAP FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI DALAM OPTIMALISASI PENERIMAAN PAJAK

Suhono

Universitas Singaperbangsa Karawang

suhono_1510@yahoo.co.id

ABSTRACT

Problems in this study are related to the efforts taken to increase tax revenue optimization. One the most important factors that can be done is related to society learning aspect stimulating their compliance to paying taxes. This plays significant role in optimizing tax revenue. The method used in this research are qualitative method. This method allows us to obtain a description of strategic factors formulation which plays role in the optimization of tax revenue. This research is also conducted by using literature study and referring to previous research results which are associated to the regulation of taxation in Indonesia. The results of this research show that strategic factors play important roles in the optimization of tax revenue in the forms of the tax administration, the productivity of the tax authorities, the concept of taxation, as well as tax subjects compliance. The results also recommend the implementation of educational elements in decision-making, work environment, and human resources quality in the efforts to promote a tax positive image which can be obtained through 1) productivity empowerment and a conducive working environment, 2) tax services administration satisfaction, and 3) empowerment, independence and well-being aspects implementationon the concept of taxation.

Keywords: Learning, Compliance, Tax Revenue.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan kegiatan penerimaan negara yang melibatkan seluruh anggota masyarakat, terutama para pelaku bisnis. Sumber penerimaan pajak dari masyarakat wajib pajak diperoleh dari penghasilan atau kekayaan yang dimilikinya. Masyarakat wajib pajak menginginkan jumlah pungutan yang ditetapkan pemerintah ditetapkan serendah-rendahnya bahkan jika memungkinkan tidak perlu membayar pajak. Namun pajak bagi pemerintah merupakan sumber penerimaan utama negara dalam rangka penyelenggaraan

tugas-tugas pemerintahan dan kenegaraan, yang bertujuan mewujudkan masyarakat sejahtera.

Kedua kondisi yang saling berbeda bahkan saling bertolak belakang ini menempatkan fungsi kebijakan perpajakan sebagai solusi terbaik. Kebijakan perpajakan yang ditetapkan dimaksudkan agar adanya kesepakatan antara pemerintah dan rakyat (melalui DPR), baik dalam pembahasan Undang-undang Perpajakan maupun Undang-undang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Guna melaksanakan fungsi kebijakan perpajakan yang baik dan ideal, selalu diupayakan harmonisasi antara fungsi budgeter dan fungsi reguler dari pajak. Dalam kaitan ini, pengenaan dan pemungutan pajak tidak hanya dipergunakan sebagai sarana untuk mengisi kas negara, melainkan juga sebagai sarana dalam menyeimbangkan perekonomian dan kehidupan masyarakat.

Urgensi pajak dalam keberlangsungan pembangunan tidak lagi disangsikan, sehingga wajar jika pemerintah terus berupaya menggali berbagai potensi *tax coverage* (lingkup/cakupan pajak) sekaligus menekankan *tax compliance* (kepatuhan pajak) dari masyarakatnya. Persoalan pajak yang bersumber dari kesadaran masyarakat terhadap penunaian kewajiban membayar pajak bukan sesuatu yang berdiri sendiri. Persoalan ini muncul, baik bersumber dari wajib pajak (masyarakat), aparatur pajak (fiskus), maupun sistem perpajakan itu sendiri. Oleh karena itu, penanganannya perlu diupayakan secara sinergis dan komprehensif.

Upaya-upaya menciptakan masyarakat memiliki apresiasi yang baik terhadap kewajiban membayar pajak tidak terpaku pada wajib pajak belaka, tapi perlu mempertimbangkan aspek-aspek lainnya secara korelatif. Oleh karena itu pertimbangan simultan serta solusi alternatif yang signifikan akan lebih memungkinkan tercipta optimalisasi penerimaan pajak.

Pembelajaran sebagai proses pendidikan dalam menciptakan kepatuhan wajib pajak mampu mendorong kemandirian baik individu maupun bangsa. Pembelajaran masyarakat ditujukan untuk menumbuhkan jiwa kemandirian yang dapat diperoleh melalui mekanisme terbentuknya kepatuhan yang diperoleh dari analisis faktor-faktor strategis yang berperan penting dalam optimalisasi penerimaan pajak.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mendapatkan dan menganalisis data empirik tentang:

1. Mekanisme penerimaan pajak dan manajemen strategi pembelajaran masyarakat dalam menciptakan kepatuhan wajib pajak.

2. Kendala dan upaya dalam pembelajaran masyarakat dalam menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam meningkatkan optimalisasi penerimaan pajak.
3. Analisis faktor-faktor strategis yang berperan penting dalam optimalisasi penerimaan pajak.

KERANGKA TEORITIS DAN HIPOTESIS

Konsep atau kerangka berpikir manajemen strategi adalah berupaya mencari jalan keluar bagi pelaku usaha untuk beradaptasi terhadap perubahan dan tantangan lingkungan, melalui pencarian isu atau faktor strategis dengan menggunakan teknik-teknik manajemen, agar kemajuan usaha dapat dipertahankan dan kinerjanya semakin optimal (Bryson, 1995).

Pembelajaran merupakan nilai yang berkaitan dengan dorongan untuk meningkatkan pengetahuan sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta perkembangan ekonomi, sosial dan politik yang terkini. Dorongan untuk meningkatkan pengetahuan ini tidak terbatas hanya untuk dirinya sendiri melainkan juga untuk ditularkan baik kepada sesama aparat maupun kepada masyarakat atau lingkungannya. Nilai ini menuntut agar setiap organisasi disamping harus senantiasa menambah pengetahuannya, juga memiliki tanggungjawab meningkatkan pengetahuan pihak lain baik sesama pegawai maupun masyarakat sesuai bidang-bidang yang diperlukan masing-masing.

Pembelajaran merupakan nilai yang berkaitan dengan peningkatan kemampuan dan peranan baik secara internal maupun eksternal organisasi. Secara internal nilai ini menuntut agar setiap unit organisasi dan setiap individu pegawai senantiasa ditingkatkan kemampuan dan peranannya sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing sehingga mencapai tingkat yang optimal. Secara eksternal nilai ini menuntut agar setiap unit organisasi turut meningkatkan kemampuan dan peranan masyarakat terutama dalam pelaksanaan undang-undang perpajakan.

Tujuan-tujuan dari pembelajaran masyarakat (Banirisset Network, 2008) adalah :

1. Pemberdayaan Masyarakat; Melalui proses pengorganisasian masyarakat, rakyat akan belajar bagaimana mereka mengatasi ketidakberdayaan (*powerless*) mereka, sekaligus mengembangkan kapasitas mereka untuk memaksimalkan kemampuan mereka dalam mengatasi masalah-masalah yang mereka hadapi dengan kemampuan mereka sendiri. Dalam proses menganalisis struktur dan lembaga-lembaga yang ‘menindas’ mereka, masyarakat akan berekembang dari sekedar obyek yang tidak manusiawi menjadi

manusia seutuhnya yang sadar akan hak-haknya dan dapat menentukan nasib mereka sendiri sehingga lebih bermartabat.

2. Membangun Struktur dan Organisasi Masyarakat yang relatif kuat. Pembelajaran masyarakat juga bertujuan untuk membangun dan memelihara struktur organisasi yang paling cocok, yang dapat memberikan pelayanan kebutuhan dan aspirasi rakyat. Struktur tersebut harus dapat menjamin terjadinya partisipasi yang optimal dari rakyat, dan dalam waktu yang sama juga memberikan wadah untuk dapat berhubungan dengan organisasi dan sektor-sektor lain. Melalui struktur tersebut berbagai alternatif usaha juga dapat diujicobakan, sekaligus untuk menguji nilai-nilai baru yang dikembangkan.
3. Meningkatkan kualitas hidup. Pembelajaran masyarakat juga menjadi jalan untuk menjamin peningkatan kualitas hidup rakyat, baik jangka pendek maupun jangka panjang. Untuk jangka pendek, proses-proses mobilisasi harus bisa meberikan kesempatan kepada rakyat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya, seperti makanan, pakaian, tempat tinggal, pendidikan dan kesehatan. Untuk jangka panjang, harus dapat menciptakan iklim yang condusif untuk pengembangan SDM dan solidaritas melalui distribusi antara kekuasaan dan sumberdaya yang seimbang.

Kualitas fiskus sangat menentukan di dalam efektivitas pelaksanaan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan. Bila dikaitkan dengan optimalisasi target penerimaan pajak, maka fiskus haruslah orang yang berkompenten di bidang perpajakan, memiliki kecakapan teknis, dan bermoral tinggi.

Bhakti (2006) menyatkan bahwa untuk mencapai optimalisasi penerimaan pajak, maka adanya kesadaran untuk menjalankan hak dan kewajiban dari pihak fiskus dan pembayar pajak merupakan faktor yang penting. Selain memberikan kepastian dan kejelasan mengenai peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan, baik fiskus maupun pembayar pajak harus dibekali dengan pengetahun yang cukup dan dibatasi dengan rambu-rambu agar masing-masing pihak menjalankan kewajibannya sesuai dengan peraturan yang ada.

Komaidi (2007) menyatakan bahwa kebijakan akrual merupakan kebijakan yang dilakukan oleh manajemen untuk menaikkan atau menurunkan porsi akrual dalam penyusunan laporan keuangan. Poernomo (2005) menyatakan bahwa apabila Wajib Pajak mau mengisi SPT dengan jujur (benar, lengkap, dan jelas), di mana semua transaksi keuangan, harta, dan kewajibannya dicantumkan (di-*declare*), maka petugas pajak dan pihak manapun

tidak akan dapat "memeras/ meminta uang" kepada WP. Namun demikian, untuk dapat mengetahui apakah WP mengisi SPT dengan benar, lengkap, dan jelas, diperlukan alat pengawasan berupa pusat data pajak dan pusat data nasional serta akses terhadap transaksi keuangan WP.

Sofyan (2005) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara penerapan sistem administrasi perpajakan modern dari dimensi modernisasi struktur organisasi, modernisasi prosedur organisasi, modernisasi strategi organisasi, dan modernisasi budaya organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak. Untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak maka perlu dilakukan perbaikan-perbaikan dalam administrasi perpajakan seperti melalui berbagai program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan.

Etty Karwati (2008) menyatakan bahwa pajak merupakan salah satu potensi penerimaan negara dalam membiayai pembangunan nasional. Penerimaan pajak dari masyarakat belum optimal disebabkan karena tidak adanya kepedulian sosial terhadap pajak, birokrasi yang rumit dan juga faktor perundangan. Komaidi (2007) menyatakan bahwa kebijakan akrual untuk meminimalkan pajak perlu ditelaah dan diekplorasi karena standar akuntansi yang berlaku merupakan hasil rekayasa panjang sebagai hasil interaksi antara kebutuhan masyarakat dan perkembangan dunia bisnis. Oleh karena itu standar bukan satu peraturan mati yang tidak bisa diubah dan dikembangkan lagi.

Dahliana Hasan (2008) menyatakan bahwa kesadaran pembayaran pajak dibentuk sendiri oleh wajib pajak. Beberapa faktor pendukung dalam membentuk kesadaran pembayaran pajak diantaranya sosialisasi pajak melalui media massa, sedangkan faktor penghambatnya yaitu kesulitan wajib pajak dalam memenuhi pembayaran pajak yang tidak bisa dilakukan dengan baik, sehingga hasil pajak di Yogyakarta tidak bisa dicapai secara optimal. Bruno S. Frey (2003) menyatakan penolakan terhadap pembayaran pajak ditinjau dari psikologi ekonomi timbul karena wajib pajak tidak sepenuhnya merasa secara sukarela membayarkan pajaknya, namun perpajakan memiliki unsur pemaksaan. Moril terhadap pajak yang rendah muncul karena adanya ketidakpercayaan kepada pemerintahannya, serta rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan kantor pajak. Kepedulian terhadap pajak dan moril pajak dapat diperbaiki dengan memberikan hak-hak partisipasi politik dan menempatkan pajak secara desentralisasi.

Katarina Ott (1998) menyatakan bahwa administrasi pelayanan pajak modern yang berkualitas berfokus kepada pemenuhan kebutuhan wajib pajak, spesialisasi penempatan fiskus, kebebasan pelayanan keuangan dan privatisasi oleh pihak swasta. Permasalahan inti fiskus berkaitan

dengan gaji yang rendah sehingga menimbulkan rendahnya produktifitas, sedangkan permasalahan inti wajib pajak yang merasakan rumit dan kompleksnya administrasi pelayanan pajak serta kesulitan dalam mengerti tentang hukum perpajakan.

Suryadi (2006) menyatakan bahwa permasalahan yang dihadapi Indonesia adalah kenaikan penerimaan pajak setiap tahun tidak diikuti oleh kenaikan *tax ratio* sesuai dengan yang diharapkan. Oleh karena itu, disadari pentingnya mengkaji variabel-variabel yang mempengaruhi kinerja penerimaan pajak, terutama variabel kesadaran, pelayanan dan kepatuhan Wajib Pajak. Gunawan Setiyaji dan Hidayat Amir (2005) menyatakan bahwa pencapaian ukuran keberhasilan pemungutan pajak masih relatif lebih rendah dibandingkan dengan negara-negara tetangga. Konsekuensinya reformasi perpajakan harus terus dilanjutkan, baik dari sisi peningkatan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak (*tax compliance*), kepastian hukum bagi pembayar pajak dan aparat pajak, dan peningkatan kualitas pelayanan dan administrasi perpajakan. Reformasi perpajakan harus menyentuh aspek SDM, landasan hukum yang konsisten dan organisasi modern yang menjamin efisiensi dan efektivitas sistem perpajakan yang ideal.

METODOLOGI

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, sedangkan metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dilakukan dengan cara mendeskripsikan data sekunder mempergunakan studi dokumentasi dengan menganalisis hasil-hasil penelitian terdahulu untuk mengetahui faktor-faktor pembelajaran masyarakat menuju sadar peduli pajak terdiri dari produktivitas fiskus, administrasi pelayanan pajak dan konsep perpajakan, yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, serta berdampak pada peningkatan optimalisasi penerimaan pajak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan operasional di Kantor Pelayanan Pajak meliputi:

1. Pelayanan terhadap Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan melalui prosedur yang mudah dan sistematis.
2. Melaksanakan kegiatan operasional perpajakan di bidang pengolahan data dan informasi, tata usaha perpajakan, pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai dan pajak tidak langsung lainnya serta penagihan pajak.
3. Kegiatan pengawasan dan pemeriksaan atas PPh dan PPN serta penerapan sanksi administrasi perpajakan dengan mencari,

mengumpulkan, mengolah data maupun keterangan lain dalam rangka pengawasan pemenuhan kewajiban perpajakan. Juga melakukan kegiatan penatausahaan surat pemberitahuan dan lampirannya termasuk penelitian kebenaran penulisan dan penghitungan yang bersifat formal, pemantauan dan penyusunan laporan pembayaran masa PPh dan PPN.

4. Mengadakan kegiatan penyuluhan pajak kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakan serta melakukan kegiatan yang bersifat meningkatkan jumlah Wajib Pajak.

Pelaksanaan manajemen strategi pembelajaran masyarakat dalam menciptakan kepatuhan wajib pajak yang dilakukan oleh setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP) merupakan upaya untuk mencari jalan keluar bagi KPP untuk beradaptasi terhadap perubahan dan tantangan lingkungan, melalui pencarian isu atau faktor strategis dengan menggunakan teknik-teknik manajemen, agar menghasilkan pembelajaran masyarakat menuju sadar peduli pajak kinerjanya yang optimal. Pelaksanaan manajemen strategi pembelajaran masyarakat menuju sadar peduli pajak selaras dengan visi, misi dan nilai-nilai, serta strategi yang dimiliki oleh KPP sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 443/KMK.01/2001 yang mengalami perubahan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 519/KMK.01/2003 tentang Perubahan Lampiran I, II, III, IV, dan V Keputusan Menteri Keuangan Nomor 443/KMK.01/2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak, dan Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Perpajakan.

a. Produktivitas Fiskus

Pengembangan konsep mengacu pada Haryani (2002), bahwa variabel-variabel yang mempengaruhi produktivitas dapat dikelompokkan dalam fisikal fiskus, psikologikal fiskus, keterampilan fiskus, lingkungan kerja kemampuan manajemen, kebijakan perusahaan dalam manajemen, teknologi dan kebijakan pemerintah. Produktivitas fiskus di setiap Kantor Pelayanan Pajak menunjukkan kecenderungan sudah cukup baik, namun dalam produktivitas fiskus ini perlu dilakukan pembenahan dan perbaikan terutama dalam hal kecukupan jumlah pegawai pajak, kemampuan menggunakan teknologi yang sesuai dengan kebutuhan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

b. Administrasi Pelayanan Pajak

Pengembangan konsep mengacu pada Parasuraman dkk (dikutip Tjiptono, 1996), bahwa variabel-variabel yang

mempengaruhi administrasi pelayanan pajak dapat dikelompokkan dalam Bukti Langsung (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*) dan Empati (*Empathy*). Administrasi pelayanan pajak di setiap KPP menunjukkan kecenderungan baik, namun masih perlu melakukan pembenahan dan perbaikan terutama dalam hal pegawai pajak menampilkan seragam yang menarik dan jumlah kursi ruang tunggu KPP memadai.

c. Konsep Perpajakan

Pengembangan konsep perpajakan dalam penelitian ini mengacu pada 3 (tiga) konsep yaitu 1) penetapan pajak, 2) fungsi pajak, dan 3) syarat pemungutan pajak. Penetapan pajak di Indonesia menganut sistem *self assessment* yang menurut Budiono (1999) merupakan sistem penetapan besarnya pajak oleh wajib pajak sendiri. Fungsi pajak menurut Gilarso (1992) bahwa fungsi pajak terdiri dari fungsi budgeter dan fungsi reguler, sedangkan syarat pemungutan pajak menurut Mardiasmo (2008) terdiri dari 1) Syarat Keadilan, 2) Syarat Yuridis berdasarkan undang-undang, 3) Syarat Ekonomis yang tidak mengganggu kegiatan perekonomian, 4) Syarat Finansiil yang bersifat efisien, dan 5) Syarat Kesederhanaan. Penerapan konsep perpajakan menunjukkan kecenderungan yanf cukup baik, namun masih perlu melakukan pembenahan dan perbaikan terutama dalam hal kemampuan para wajib pajak dalam melakukan pengambilan SPT baik secara konfensional maupun online dan wajib pajak memperoleh kebebasan memilih sistem pelaporan yang dilakukannya terutama secara online di website setiap Kantor Pelayanan Pajak.

d. Kepatuhan Wajib Pajak

Pengembangan konsep kepatuhan mengacu pada Nurmantu (2003) yang didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Pada hakekatnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang mengacu pada Surjoputro dan Widodo (2004) yaitu meliputi *Tax Enforcement, Tax Service* dan *Complaince Cost*. Kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak menunjukkan kecenderungan baik, namun demikian dalam kepatuhan wajib pajak ini, Kantor Pelayanan Pajak perlu melakukan pembenahan dan perbaikan terutama dalam hal wajib pajak memperoleh sangsi jika kurang bayar dan adanya sistem yang mengkonfirmasikan subjek dan atau objek pajak dari instansi lain.

e. Optimalisasi Penerimaan Pajak

Optimalisasi penerimaan pajak dalam hal ini mengandung arti optimal dalam administratif, ekonomis dan psikologis. Optimalisasi penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak menunjukkan kecenderungan yang cukup baik, namun demikian dalam optimalisasi

penerimaan pajak ini, setiap KPP perlu melakukan pembenahan dan perbaikan terutama dalam hal jumlah pegawai pajak mencukupi dalam melayani jumlah wajib pajak dan peraturan perpajakan yang berlaku sudah sesuai dengan pelaksanaan pemungutan pajak.

Upaya mengatasi kendala dalam pembelajaran masyarakat untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam peningkatan optimalisasi penerimaan pajak

- diupayakan untuk melakukan prioritas pembenahan produktivitas fiskus terutama dalam hal kemampuan manajemen.
- diupayakan untuk melakukan prioritas pembenahan administrasi pelayanan pajak terutama dalam hal *Tangibles* (Bukti Langsung).
- diupayakan untuk melakukan prioritas penerapan konsep perpajakan terutama dalam hal penetapan pajak (*self assessment*).
- diupayakan untuk melakukan prioritas peningkatan kepatuhan terutama dalam hal pemicu kepatuhan.

Pembelajaran didefinisikan sebagai proses, cara, perbuatan menjadikan orang atau makhluk hidup belajar (Alwi, dkk., 2002), sehingga pembelajaran masyarakat dalam menciptakan kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai proses interaksi masyarakat (komunitas) pajak dalam menciptakan kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung pula oleh Sutomo (1993) yang mengemukakan bahwa pembelajaran adalah proses pengelolaan lingkungan seseorang yang dengan sengaja dilakukan sehingga memungkinkan dia belajar untuk melakukan atau mempertunjukkan tingkah laku tertentu pula. Tingkah laku yang diharapkan dari proses interaksi pada masyarakat pajak ini berupa kepatuhan wajib pajak.

Pembelajaran masyarakat yang diformulasikan melalui mekanisme terbentuknya kepatuhan yang diperoleh dari analisis faktor-faktor strategis yang berperan penting dalam optimalisasi penerimaan pajak. Faktor-faktor pembelajaran masyarakat sebagai proses interaksi ini terdiri dari produktivitas fiskus (aparat pajak), administrasi pelayanan pajak dan konsep perpajakan yang mampu menciptakan kepatuhan wajib pajak dan pada akhirnya berperan penting dalam optimalisasi penerimaan pajak.

Penerimaan pajak merupakan bentuk kontribusi dana dari masyarakat terhadap negara, yang diatur melalui Undang-Undang Perpajakan. Undang-Undang Perpajakan tersebut dibuat dengan tujuan untuk menentukan peraturan/norma yang mengikat umum, dengan demikian kebijakan perpajakan dilakukan secara cermat dan hati-hati yang dilakukan oleh pemerintah (Badan Eksekutif) dan Dewan Perwakilan Rakyat (Badan Legislatif)

Salah satu asas yang paling penting dalam suatu negara hukum adalah

legalitas, yaitu asas yang mengandung pengertian bahwa semua tindakan negara harus didasarkan kepada dan dibatasi oleh hukum. Sesuai dengan asas tersebut di atas, maka pemungutan pajak di Indonesia pengaturannya tersirat dalam pasal 23 ayat (2) Undang-Undang Dasar 1945, yang berbunyi; segala Pajak untuk keperluan negara berdasarkan undang-undang.

Kajian terhadap perpajakan berkaitan dengan fungsi pajak (reguler dan budgeter) harus dikelola sehingga menciptakan pemberdayaan, kemandirian dan kesejahteraan. Konsep administrasi dan manajemen itu sendiri memiliki beberapa pengertian yang berbeda, seperti yang diungkapkan Sondang F. Siagian, yang mengemukakan bahwa administrasi adalah "keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya".

Brown dan Moberg (1980) mengemukakan bahwa "*Manajemen is the integration of both human and material resources toward common organization goals*". Artinya manajemen adalah suatu kegiatan yang terintegrasi antara sumber daya manusia dan sumber daya alam sebagai upaya mencapai tujuan organisasi. Dalam proses pelaksanaannya, administrasi dan manajemen adalah sama, perbedaan-perbedaan yang penting yaitu bahwa pada tingkat administrasi fungsi-fungsi itu bersifat menyeluruh dan berlaku bagi seluruh organisasi, pada tingkat managemen fungsi-fungsi itu bersifat departemental atau sektoral, yang mempunyai tujuan akhir diperolehnya produktifitas hasil kerja.

Pengertian produktivitas menurut Usry dan Hammer (1996) adalah ukuran prestasi produksi dengan menggunakan usaha manusia sebagai tolak ukur, berupa jumlah barang dan jasa yang dihasilkan seorang pekerja. Produktivitas dalam suatu organisasi mutlak dibutuhkan dalam suatu organisasi. Organisasi yang mempunyai produktivitas tinggi mampu bersaing di lingkungannya, sedangkan produktivitas yang rendah sebagian besar tidak mampu mempertahankan kelangsungan hidupnya karena tidak mampu bersaing.

Sumber daya manusia mempunyai peranan penting dalam proses peningkatan produktivitas. Produktivitas kerja mengandung pengertian perbandingan antara hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu. Banyak faktor yang mempengaruhi produktivitas tenaga kerja antara lain konflik, tanggung jawab, jam kerja, motivasi, tingkat kegagalan, kultur budaya, prestasi, efisiensi, kebijakan organisasi, kualitas dan kuantitas (Bambang Kussriyanto, 1993).

Pada penelitian ini faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas fiskus mengacu pada pendapat Haryani, (2002) yang dikelompokkan menjadi 3 (tiga) bagian yaitu 1) variabel yang berasal dari

pegawai, 2) variabel yang berasal dari perusahaan, dan 3) variabel yang berasal dari lingkungan eksternal. Variabel yang berasal dari pegawai bersifat fisikal, psikologikal dan keterampilan, variabel yang berasal dari perusahaan terdiri dari lingkungan kerja (lingkungan fisik dan non-fisik), kemampuan manajemen, dan kebijakan perusahaan dalam produktivitas, sedangkan variabel yang berasal dari lingkungan eksternal terdiri dari teknologi, kebijakan pemerintah, dan kondisi ekonomi.

Produktivitas fiskus berkaitan dengan dukungan keberadaan administrasi pelayanan pajak. Administrasi Pajak pada KPP adalah segenap rangkaian kegiatan penyelenggaraan pengelolaan pemungutan pajak dengan melakukan kerjasama dan menggerakan orang lain untuk mencapai suatu tujuan pemungutan pajak yang adil dan merata melalui pelayanan prima (Boediono, 1999). Walaupun administrasi merupakan proses yang bulat, namun untuk tertib pelaksanaanya (The Liang Gie; 1971) dibedakan 8 unsur, yaitu 1) Pengorganisasian, 2) Manajemen, 3) Tata hubungan, 4) Kepegawaian, 5) Keuangan, 6) Perbekalan, 7) Tata Usaha, dan 8) Perwakilan

Unsur-unsur yang disebutkan di atas saling berkaitan secara erat sehingga merupakan kesatuan yang menunjang seluruh kegiatan pokok dari kelompok-kelompok orang untuk mencapai tujuan melalui kerja sama administrasi pelayanan pajak, meliputi; (1) administrasi pendaftaran wajib pajak; (2) administrasi pendaftaran wajib pajak pindahan; (3) administrasi penghapusan nomor pokok wajib pajak; (4) administrasi penghapusan NPPKP; (5) administrasi perubahan data wajib pajak; (6) administrasi pengelolaan SPT PPh; (7) administrasi penagihan pajak; (8) administrasi peradilan pajak; dan (9) administrasi restitusi.

Pada penelitian ini administrasi pelayanan pajak mengacu kualitas pelayanan jasa berdasarkan pada Fandy Tjiptono (1996) yang terdiri 5 (lima) dimensi kualitas jasa yaitu 1) *tangibles*, 2) *reliability*, 3) *responsiveness*, 4) *accurance*, dan 5) *emphaty*. *Tangibles* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. *Reliability* yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. *Responsiveness*, yaitu keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. *Assurance* mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Sedangkan *Empathy* meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen.

Administrasi pelayanan pajak juga berkaitan dengan dukungan penerapan konsep perpajakan. Rochmat Sumitro (1987) menyatakan bahwa “Pajak

merupakan peralihan kekayaan dari rakyat kepada pemerintah yang tidak ada imbalannya secara langsung. Peralihan kekayaan demikian itu, dalam kata sehari-hari hanya dapat berupa perampasan, pencopetan (dengan paksaan), atau pemberian hadiah dengan sukarela dan ikhlas (tanpa paksaan). Supaya peralihan kekayaan dari rakyat kepada pemerintah tidak dikatakan sebagai perampokan atau pemberian hadiah secara sukarela maka disyaratkan bahwa pajak sebelum diberlakukan harus mendapat persetujuan dari rakyat terlebih dahulu".

Konsep perpajakan dalam penelitian ini mengacu pada 3 (tiga) konsep yaitu 1) penetapan pajak, 2) fungsi pajak, dan 3) syarat pemungutan pajak. Penetapan pajak di Indonesia menganut sistem *self assessment* yang menurut Budiono (1999) merupakan sistem penetapan besarnya pajak oleh wajib pajak sendiri. Fungsi pajak menurut Gilarso (1992) bahwa fungsi pajak terdiri dari fungsi budgeter dan fungsi reguler, sedangkan syarat pemungutan pajak menurut Mardiasmo (2008) terdiri dari 1) Syarat Keadilan, 2) Syarat Yuridis berdasarkan undang-undang, 3) Syarat Ekonomis yang tidak mengganggu kegiatan perekonomian, 4) Syarat Finansiil yang bersifat efisien, dan 5) Syarat Kesederhanaan.

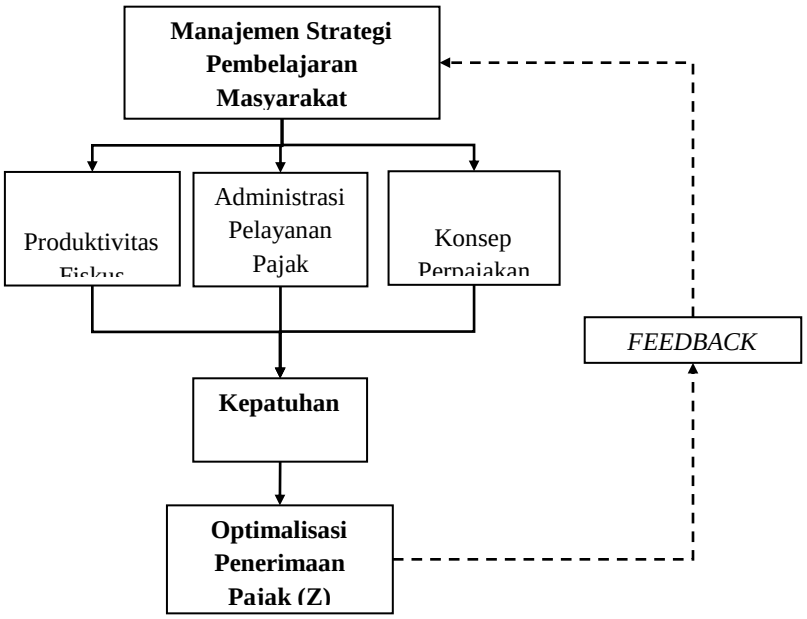
Mengacu pada pendekatan *The Systems Iceberg*, yang menganalisis permasalahan dalam 4 (empat) tingkatan (Morrison, 2001), yaitu 1) kejadian (*event*), 2) perilaku (*patterns and trends*), 3) struktur sistem (*systemic structure*) dan 4) model mental (*mental model*), pembelajaran masyarakat dalam menciptakan kepatuhan wajib pajak dapat diterapkan dengan memandang permasalah secara holistik, kait mengkait dan memerlukan format keterkaitan. Analisis terhadap pembelajaran masyarakat ini dapat dilihat pada tingkatan kejadian (*event*) yaitu berhubungan dengan terciptanya kepatuhan wajib pajak, didasari konsep perpajakan, dimaknai kualitas jasa dalam administrasi pelayanan yang diberikan pada wajib pajak, dan didukung produktivitas fiskus.

Kepatuhan wajib pajak mengacu pada konsep kepatuhan menurut Nurmantu (2003) didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Pada penelitian ini pada hakekatnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang mengacu pada Surjoputro dan Widodo (2004) yaitu meliputi *Tax Enforcement, Tax Service* dan *Complaince Cost*. Langkah-langkah yang dapat mendorong kepatuhan wajib pajak melalui *tax enforcement* bahwa mereka akan mendapat sanksi berat akibat pajak yang tidak mereka laporkan terdeteksi sistem informasi dan administrasi perpajakan serta kemampuan *crosschecking* informasi dengan instansi lain. Langkah lainnya yang mendorong

kepatuhan melalui *tax service* terdiri dari pelayanan yang baik, cepat, dan menyenangkan serta pajak yang mereka bayar akan bermanfaat bagi pembangunan bangsa. Sedangkan *compliance cost* merupakan biaya-biaya penghitungan, pengawasan, dan penagihan pajak harus ditekan pada tingkat serendah-rendahnya yang meliputi biaya-biaya yang dikeluarkan oleh pemerintah (atau disebut *administrative cost*) dan biaya-biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban pajak.

Pencapaian kepatuhan wajib pajak yang diperoleh dari hasil pembelajaran masyarakat ini, dapat meningkatkan optimalisasi penerimaan pajak, seperti yang dikemukakan oleh Nasucha (2004) dengan mengutip Richard M. Bird dan Milka Casanegra de Jantscher dalam buku *Improving Tax Administration In Developing Countries* (IMF, 1992), menyatakan bahwa berapa besarnya jurang kepatuhan (*tax gap*), yaitu selisih antara penerimaan yang sesungguhnya dengan pajak potensial. Tingkat kepatuhan dari masing-masing sektor perpajakan merupakan pengukuran yang lebih akurat atas efektivitas administrasi perpajakan.

Selisih minimal antara penerimaan yang diterima sesungguhnya dengan potensi merupakan indikasi optimalnya penerimaan pajak, sehingga pembelajaran masyarakat dalam menciptakan kepatuhan wajib pajak yang terdiri dari produktivitas fiskus, administrasi pelayanan pajak dan penerapan konsep perpajakan berperan dalam kepatuhan wajib pajak, dan berdampak pada optimalisasi pajak dapat digambarkan dalam bentuk skema sebagai berikut:



Gambar 1

Hasil Analisis Faktor-Faktor Strategis yang berperan Penting dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak

Manajemen Strategi Pembelajaran Masyarakat dalam menciptakan kepatuhan wajib pajak yang berperan penting dalam optimalisasi penerimaan pajak perlu dirumuskan prioritas optimalisasi penerimaan pajak yang dapat mulai diarahkan pada upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui pengupayaan peningkatan produktivitas fiskus, penerapan administrasi pelayanan pajak dan penerapan konsep perpajakan.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data, maka kesimpulan yang diperoleh, sebagai berikut:

a. Mekanisme penerimaan pajak di setiap KPP (Kantor Pelayanan Pajak), mulai berjalan dengan baik diawali dengan perubahan nama berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: KEP-112 / PJ./ 2007 tanggal 9 Agustus 2007. Manajemen strategi pembelajaran masyarakat menuju sadar peduli pajak yang dilakukan oleh setiap KPP, sesuai dengan visi, misi, nilai-nilai acuan dan strategi Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor: KEP-443/PJ/2000 Tentang Penerapan Visi, Misi, Strategi Dan Nilai Acuan Direktorat Jenderal Pajak. Proses pembelajaran masyarakat menuju sadar peduli pajak pada umumnya sudah dilaksanakan dengan baik oleh setiap KPP yang pelaksanaan dituntut untuk selalu mengacu pada peraturan-peraturan pemerintah yang berlaku.

b. Kendala dan upaya dalam pembelajaran masyarakat menuju sadar peduli pajak dalam peningkatan optimalisasi penerimaan pajak di setiap KPP, sebagai berikut:

   1) Upaya mengatasi kendala dalam meningkatkan produktivitas fiskus, KPP diupayakan untuk melakukan prioritas pembenahan produktivitas fiskus terutama dalam hal kemampuan manajemen Sumberdaya Manusia, penambahan jumlah fiskus disesuaikan dengan jumlah wajib pajak yang dilayani, jenis layanan yang diberikan, dan waktu penyelesaian pelayanan.

   2) Upaya mengatasi kendala dalam menerapkan administrasi pelayanan pajak, setiap KPP diupayakan untuk melakukan prioritas pembenahan administrasi pelayanan pajak terutama dalam hal

Tangibles (Bukti Langsung). Peningkatan *tangibles* (Bukti Langsung) dilakukan dengan meningkatkan bukti fisik dari jasa, berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dan jasa, dengan perluasan ruangan tempat pelayanan terpadu.

3) Upaya mengatasi kendala dalam menerapkan konsep perpajakan, setiap KPP diupayakan untuk melakukan penerapan konsep perpajakan sesuai dengan Pasal 3 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum Perpajakan bahwa SPT harus diambil sendiri oleh wajib pajak.

4) Upaya mengatasi kendala dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, setiap KPP diupayakan untuk melakukan prioritas dalam hal pemicu kepatuhan. Sesuai dengan aturan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum Perpajakan dalam Pasal 14 bahwa atas kekurangan bayar yang dilakukan dalam tahun berjalan harus dikenakan sanksi berupa pembuatan Surat Tagihan Pajak (STP).

c. Manajemen strategi pembelajaran masyarakat dalam menciptakan kepatuhan wajib pajak yang mempengaruhi optimalisasi penerimaan pajak dilakukan dengan memformulasikan mekanisme terciptanya kepatuhan yang diperoleh dari analisis faktor-faktor strategis yang berperan penting dalam optimalisasi penerimaan pajak, melalui peningkatan Produktivitas Fiskus dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak, peningkatan Penerapan Administrasi Pelayanan Pajak, penerapan Konsep Perpajakan sesuai dengan ketentuan perundangan yang berlaku dalam menciptakan Kepatuhan Wajib Pajak, yang pada akhirnya meningkatkan optimalisasi pajak.

DAFTAR PUSTAKA

Alwi, Hasan, 2002. Telaah Bahasa & Sastra Indonesia: Persembahan Kepada Prof. DR. Anton M Moeliono, Jakarta: Pusat Bahasa.

Bambang, Kussriyanto. 1993. Meningkatkan Produktivitas karyawan. Penyunting: Seri PPM, Jakarta: PT. Pustaka Binnaman Pressindo.

Banirisset Network, 2009, http://banirisset.com/2008/05/community-organizing.html.

Bhakti, 2006. Optimalisasi Penerimaan Pajak Melalui Pembenahan Sistem Administrasi Pajak.

Boediono, B., 1999. Pelayanan Prima Perpajakan, Jakarta: PT Rineka Cipta.

Brown, W. B. and D. J. Moberg, 1980. *Organization Theory and Management: A Macro Approach*, New York: John Wiley.

Bruno S. Frey, 2003. *Deterrence and Tax Morale in the European Union*, Institute for Empirical Research in Economics, University of Zurich, Bluemlisalpstrasse 10, CH-8006 Zurich, Switzerland, European Review (2003), 11:3:385-406 Cambridge University Press

Bryson, John M., 1995. Perencanaan Strategis Bagi organisasi Sosial, Terjemahan Miftahuddin, Yogjakarta: Pustaka Pelajar.

Boediono, B., 1999. Pelayanan Prima Perpajakan, Jakarta: PT Rineka Cipta.

Dahliana Hasan (2008), Pelaksanaan *Tax Compliance* dalam Upaya Optimalisasi Penerimaan Pajak di Kota Yogyakarta, Jurnal Mimbar Hukum, Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada Jogjakarta. Volume 20, Nomor 2, Juni 2008.

Etty Karwati (2008). Pembenahan Sistem Administrasi Pajak Dalam Rangka Optimalisasi Penerimaan Pajak, Redaksi Jurnal Wawasan Hukum, Sekolah Tinggi Hukum Bandung. Volume 19, Nomor 02, September 2008

Gunawan Setiyaji dan Hidayat Amir (2005). Evaluasi Kinerja Sistem Perpajakan Indonesia. Jurnal Ekonomi, Universitas Indonesia Esa Unggul, Jakarta, Edisi November 2005.

Haryani, Sri. 2002. Hubungan Industrial di Indonesia. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.

International Monetary Fund (IMF), Data tahun 1992.

Katarina Ott (1998). *Tax Administration Reform In Transition: The Case Of Croatia*, Institute of Public Finance, Occasional Paper No. 5, April 1998.

Komaidi, 2007. Korelasi Antara Kebijakan Akrual, Perubahan Peraturan Perpajakan, dan Optimalisasi Penerimaan Pajak Pemerintah

Mardiasmo, 2008. Perpajakan Edisi Revisi 2008. Jakarta: Penerbit Andi.

Morrison, Terrence, 2001. Actionable Learning: A Handbook for Capacity Building Through Case Based Learning, Asian Development Bank Istitute, Tokyo: ADBI Publishing.

Nasucha, Chaizi, 2004. Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik, Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Nurmantu, Safri, 2003. Pengantar Perpajakan, Jakarta: Kelompok Yayasan Obor.

Poernomo, 2005. Pemberantasan KKN Melalui Pajak.

Sumitro, Rochmat, 1987. Asas dan Dasar Perpajakan, Bandung: Eresco.

Sofyan, 2005. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar.

Surjoputro, Djoko Slamet dan Junaedi Eko Widodo, 2004. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Modernisasi Administrasi Perpajakan. Dalam buku Menuju Sistem dan Administrasi Perpajakan Berkelas Dunia: Studi Perpajakan di Indonesia dengan Inspirasi Pengalaman Jepang, ed. Robert Pakpahan dan Toyomu Yuasa, Jakarta: JICA dan DJP, hal. 41-52.

Suryadi, 2006. Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak: Suatu Survei Di Wilayah Jawa Timur. Jurnal Keuangan Publik, Vol. 4, No. 1, April 2006 (Hal 105 – 121).

The Liang Gie; 1971. Efisiensi Kerja bagi Pembangunan Negara, Yogyakarta: Karya.

Usry, Milton F. dan Hammer, Lawrence H., 1996. Akuntansi biaya, jilid 1 : perencanaan dan pengendalian. Diterjemahkan oleh Wibowo, Herman dan Sirait, Alfonsus, Edisi 10, Jakarta: Erlangga.