

EKSPLORASI FAKTOR KENDALA DAN STRATEGI IMPLEMENTASI REFORMASI PERPAJAKAN GUNA MENDORONG PENINGKATAN PENERIMAAN PAJAK DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Adi Santoso

Program Pascasarjana Universitas Widyagama Malang

Email: adisantoz@gmail.com

Nasharuddin Mas

Program Pascasarjana Universitas Widyagama Malang

Gunarianto

Program Pascasarjana Universitas Widyagama Malang

ABSTRACT

The purpose of the research is to obtain empirical evidence in the form of propositions and existing models on the exploration of constraint factors and strategies for implementing tax reform to encourage increased tax revenue and taxpayer compliance. Intensive interviews were conducted to eight key informants set by snowball sampling. Qualitative approach to case studies by following three stages of analytical techniques from Strauss & Corbin, namely open coding, axial coding, and selective coding. The results obtained are in the form of four propositions, namely: Strengthening the commitment of the taxman, increasing taxpayer compliance, potentially boosting tax revenues as a sign of successful implementation of tax reform; Improving the economy, the adjustment of tax reform, supported by sophisticated management information systems, are suspected to be able to encourage the strengthening of tax reform implementation; Professional management, supported by good marketing, as well as the implementation of appropriate strategies, is suspected to be able to encourage the strengthening of tax reform implementation; as well as intensive socialization, fair law enforcement, reduced constraints are suspected to be able to encourage strengthening the implementation of tax reform. Keywords: Marketing, Socialization, Reform, Management Information Systems, Economy, Compliance, Acceptance, Management, Law, Commitment, Strategy, Constraints.

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mendapatkan bukti empiris berupa proposisi dan existing model tentang eksplorasi faktor kendala dan strategi implementasi reformasi perpajakan guna mendorong peningkatan penerimaan pajak dan kepatuhan wajib pajak. Wawancara intensif dilakukan kepada delapan key informan yang ditetapkan secara snowball sampling. Pendekatan kualitatif studi kasus dengan mengikuti tiga tahapan teknik analisis dari Strauss & Corbin, yakni open coding, axial coding, dan selective coding. Hasil yang diperoleh berupa empat proposisi, yakni: Menguatnya komitmen petugas pajak, meningkatnya kepatuhan wajib pajak, berpotensi mendongkrak penerimaan pajak sebagai tanda suksesnya implementasi reformasi perpajakan; Membaiknya perekonomian, adanya penyesuaian reformasi perpajakan, didukung sistem informasi manajemen yang canggih, diduga mampu mendorong penguatan implementasi reformasi perpajakan; Manajemen yang profesional, didukung marketing yang baik, serta penerapan strategi yang tepat, diduga mampu mendorong penguatan implementasi reformasi perpajakan; serta Sosialisasi yang intensif, penegakan hukum yang adil, kendala yang ada berkurang diduga mampu mendorong penguatan implementasi reformasi perpajakan

Kata kunci: Marketing, Sosialisasi, Reformasi, Sistem Informasi Manajemen, Ekonomi, Kepatuhan, Penerimaan, Manajemen, Hukum, Komitmen, Strategi, Kendala.

Pendahuluan

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan adalah unit Direktorat Jenderal Pajak yang mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan. Karakteristik khusus KPP Pratama Malang Selatan adalah mengurus wajib pajak badan/perusahaan yang memiliki penghasilan cukup besar di wilayah Propinsi Jawa Timur III. Pegawai KPP Pratama Malang Selatan sebanyak 87 Orang sedangkan jumlah Wajib Pajak yang diawasi sebanyak 131.613 Wajib Pajak. Target penerimaan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan tahun 2019 sebesar Rp. 897.730.662.000 dengan realisasi sebesar Rp 686.455.353.530 atau 78.88%, sedangkan target penerimaan tahun 2020 sebesar Rp 728.086.069.000 dengan realisasi sebesar 583.322.633.423 (sampai bulan November 2020) atau sebesar 83,65 %. Potensi penerimaan pajak dari berbagai sektor usaha cukup besar seiring dengan kondisi ekonomi di Propinsi Jawa Timur yang cenderung meningkat. Tetapi fenomena/gejala yang terjadi di lapangan adalah rasio kepatuhan cenderung naik akan tetapi target penerimaan pajak tidak pernah tercapai dalam kurun waktu 2 tahun ini.

Hasil penelitian Sumardjito (2012) menemukan bahwa Reformasi Perpajakan di Indonesia belum optimal dan tidak berpengaruh positif terhadap kinerja pajak. Deni (2015) menemukan bahwa kinerja Direktorat Jenderal Pajak lebih baik setelah pelaksanaan Reformasi Perpajakan dibandingkan dengan periode sebelumnya. Penelitian ini juga menemukan bahwa kinerja Direktorat Jenderal Pajak yang lebih baik berhubungan dengan reformasi birokrasi yang berkontribusi terhadap peningkatan motivasi karyawan dan peningkatan kepatuhan wajib pajak. Ria (2016) dalam penelitiannya mengambil kesimpulan bahwa strategi yang menjadi prioritas dalam upaya meningkatkan keberhasilan reformasi birokrasi adalah meningkatkan kompetensi SDM aparatur. Kemudian disusul berturut turut memperbanyak sistem online, membuat sistem pengawasan berbasis masyarakat, dan meningkatkan kesejahteraan aparatur.

Reformasi Perpajakan jilid ketiga juga telah berjalan kurang lebih selama dua tahun. Hal ini tentu saja menarik untuk dikaji apakah pelaksanaan tersebut memberikan implementasi terhadap penerimaan pajak maupun terhadap kepatuhan Wajib Pajak, faktor yang menjadi kendala, serta strategi dalam upaya mengatasi kendala dengan mengambil objek penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan sebagai garda terdepan Reformasi Perpajakan di Wilayah Propinsi Jawa Timur.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini menentukan fokus yakni implementasi reformasi perpajakan dalam kaitannya dengan penerimaan pajak dan kepatuhan wajib pajak, faktor kendala, dan strategi. Berdasarkan fokus ini, penelitian mengangkat permasalahan:

- (1) Bagaimanakah peranan petugas pajak dan kepatuhan wajib pajak dalam meningkatkan penerimaan pajak untuk mendorong penguatan implementasi reformasi perpajakan?
- (2) Bagaimanakah peranan perekonomian, peyesuaian reformasi perpajakan, dan sistem informasi manajemen dalam mendorong penguatan implementasi reformasi perpajakan?
- (3) Bagaimanakah peranan profesionalisme manajemen, marketing, dan strategi yang tepat dalam mendorong penguatan implementasi reformasi perpajakan?
- (4) Bagaimanakah peranan sosialisasi yang intensif, penegakan hukum yang adil dalam mengatasi kendala implementasi reformasi perpajakan?

Kajian Pustaka

Reformasi Perpajakan

Nasucha (2005), reformasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat. Gale dan Fellow (2001), kompleksitas pajak muncul dari sebagian besar hasil trade-off antara kesederhanaan dan tujuan lainnya, masalah mendasar justru terdapat pada ketentuan

pajak dan sistem pajak, faktor-faktor yang menghasilkan sistem pajak; kebijakan trade off politik dan keinginan wajib pajak yang akan mengurangi beban pajaknya sendiri. Tondani (2002), reformasi pajak di beberapa negara eropa, diantaranya (1) pengurangan beban pajak bagi tenaga kerja, (2) promosi pajak yang menerangkan pajak sebagai instrumen tabungan dan meningkatkan efektifitas insentif pajak untuk investasi, (3) memperbaiki desentralisasi pajak, serta (4) memperbaiki standar efisiensi mengenai pungutan dan administrasi pajak. Toder (2005) ketentuan pajak diharapkan dapat menguntungkan suatu kegiatan atau memberikan manfaat bagi pajak itu sendiri, sedangkan untuk para wajib pajak ditargetkan untuk tidak menggunakan biaya besar dan akan mengakibatkan penggunaan sumber daya yang tidak efisien. Rahayu dan Ita (2009), reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dengan merubah struktur organisasi berdasarkan fungsi pajak, adanya perbaikan pelayanan, adanya e-system, serta adanya account representative dan complaint center. Williamson dalam Mas'ood (1994), meliputi perluasan basis perpajakan, perbaikan administrasi perpajakan, mengurangi terjadinya penghindaran dan Reformasi perpajakan di Indonesia telah dilakukan pertama kali Sejak tahun 1983 dari sistem official assessment ke sistem self assessment (Budileksmana, 2015). Self assessment system adalah sistem perpajakan modern yang memberikan kepercayaan penuh kepada Wajib Pajak untuk menghitung, menyetorkan dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya serta upaya untuk mendorong Wajib Pajak agar patuh memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (Choong dan Lai, 2009), sedangkan official assessment system adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Perubahan sistem ini bertujuan untuk mengurangi kontak langsung antara aparat pajak dengan Wajib Pajak yang sebelumnya dikhawatirkan dapat menimbulkan praktek ilegal untuk menghindari atau mengurangi kewajiban perpajakan para Wajib Pajak yang bersangkutan (Sari, 2013)

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Rahman, 2010). Zain dalam Wijoyanti (2010) kepatuhan pajak adalah suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi dimana wajib pajak paham dan berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak tepat pada waktunya. Ada dua jenis kepatuhan yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan materil. Siti Kurnia Rahayu (2010), ada dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Berdasarkan peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Wajib Pajak dengan kriteria tertentu yang selanjutnya disebut sebagai Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan: (1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan; (2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak; (3) Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 tahun berturut-turut; serta (4) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 tahun terakhir.

Kesepahaman dengan Hasil Studi Sebelumnya

Selain landasan teori dan kajian pustaka tersebut di atas, penelitian ini juga mengamati hasil-hasil penelitian terdahulu yang ada kesepahaman dengan fokus penelitian, diantaranya: (1) Sumardjito (2012), memperoleh hasil penelitian bahwa reformasi perpajakan di Indonesia dalam bidang struktur organisasi telah berjalan optimal sehingga dinilai mampu meningkatkan kinerja pegawai Direktorat Jenderal Pajak, akan tetapi kelima bidang lain dinilai belum optimal dan belum berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai Direktorat Jenderal Pajak secara keseluruhan sehingga berimplikasi belum optimalnya kinerja pajak di Indonesia. Hal ini salah satunya terlihat

dari masih belum tercapainya target penerimaan pajak yang diharapkan atau yang ditetapkan pemerintah. Begitu juga dengan Deni (2015), yang juga memperoleh hasil penelitian bahwa kinerja Direktorat Jenderal Pajak menjadi lebih baik dibandingkan dengan periode sebelumnya sehubungan dengan reformasi birokrasi yang berkontribusi terhadap peningkatan motivasi kerja pegawai dan peningkatan kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya, Ria (2016) dalam penelitiannya mengambil kesimpulan bahwa strategi yang menjadi prioritas dalam upaya meningkatkan keberhasilan reformasi birokrasi adalah meningkatkan kompetensi SDM aparatur. Kemudian disusul berturut-turut memperbanyak sistem online, membuat sistem pengawasan berbasis masyarakat, dan meningkatkan kesejahteraan aparatur

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yakni studi kasus. Metode yang digunakan adalah tiga tahapan analisis yang pernah digunakan oleh Strauss & Corbin (1998), yakni: (1) Open Coding, (2) Axial Coding, dan (3) Selective Coding. Ada delapan key informan yang diwawancarai, yang diambil dengan teknik *snowball sampling*, dengan perincian enam orang pegawai pajak di KPP Pratama Malang Selatan sebagai lokasi penelitian, serta dua key informan lainnya dari wajib pajak. Output dari hasil wawancara adalah Insiden, kemudian output open coding adalah sub-kategori, sedangkan output axial coding adalah kategori utama, selanjutnya output dari selective coding adalah proposisi dan existing model.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Open Coding

Dasar untuk melakukan *open coding* adalah catatan wawancara yang dikenal dengan istilah *field notes*, yaitu menyusun dan merapikan data yang diperoleh dari hasil wawancara dan hasil pengamatan langsung di lapangan (observasi). Penelitian ini memperoleh field notes dari wawancara langsung yang direkam dengan alat perekam, yakni *handphone* berbasis *Android*. Metode wawancara dilakukan dengan dua cara, yang pertama wawancara terstruktur, yaitu peneliti menyiapkan daftar pertanyaan untuk diajukan kepada para *key informan*, yang kedua adalah wawancara tidak struktur, yakni *key informan* dibiarkan bercerita sampai tuntas tentang persepsi mereka tentang implementasi reformasi perpajakan, bagaimana dengan kepatuhan wajib pajak, apa saja kendalanya, dan strategi apa yang tepat dilakukan agar implementasi tersebut sukses di lapangan.

Peneliti menemui nara sumber (*key informan*) disaat-saat mereka memiliki waktu senggang. Mengingat tingkat kesibukan nara sumber yang tidak sama, sehingga peneliti harus pintar-pintar mencari waktu luang mereka. Misalnya, level pimpinan, wawancara dilakukan menjelang jam akhir kantor sore hari. Ada juga informan yang kami temui disaat setelah sholat dzuhur.

Selective Coding: Menyeleksi Kategori-kategori Utama yang Saling Berhubungan

Kegiatan pertama yang dilakukan dalam *selective coding* adalah menyeleksi kategorikategori utama yang saling berhubungan, sekaligus mencari hubungan-hubungannya. Output dari kegiatan ini adalah proposisi-proposisi. Kegiatan dalam *selective coding* didasarkan pada *output* yang telah diperoleh dari tahap *axial coding* sebelumnya, yaitu kelompok-kelompok kategori utama, yaitu: Marketing, Sosialisasi, Reformasi, Sistem Informasi Manajemen, Ekonomi, Kepatuhan, Penerimaan, Manajemen, Hukum, Komitmen, Strategi, Kendala Tahapan pertama *selective coding* adalah mencari hubungan-hubungan diantara kategori utama-kategori utama tersebut. Output dari kegiatan ini adalah menemukan proposisi. Berdasarkan analisis *selective coding* yang telah dilakukan, maka penelitian ini mengajukan empat proposisi sebagai temuan pertama dari penelitian, yang dirumuskan sebagai berikut:

Proposisi 1: Menguatnya komitmen petugas pajak, meningkatnya kepatuhan wajib pajak, berpotensi mendongkrak penerimaan pajak sebagai tanda suksesnya implementasi reformasi perpajakan.

Proposisi 2: Membaiknya perekonomian, adanya penyesuaian reformasi perpajakan, didukung sistem informasi manajemen yang canggih, diduga mampu mendorong penguatan implementasi reformasi perpajakan.

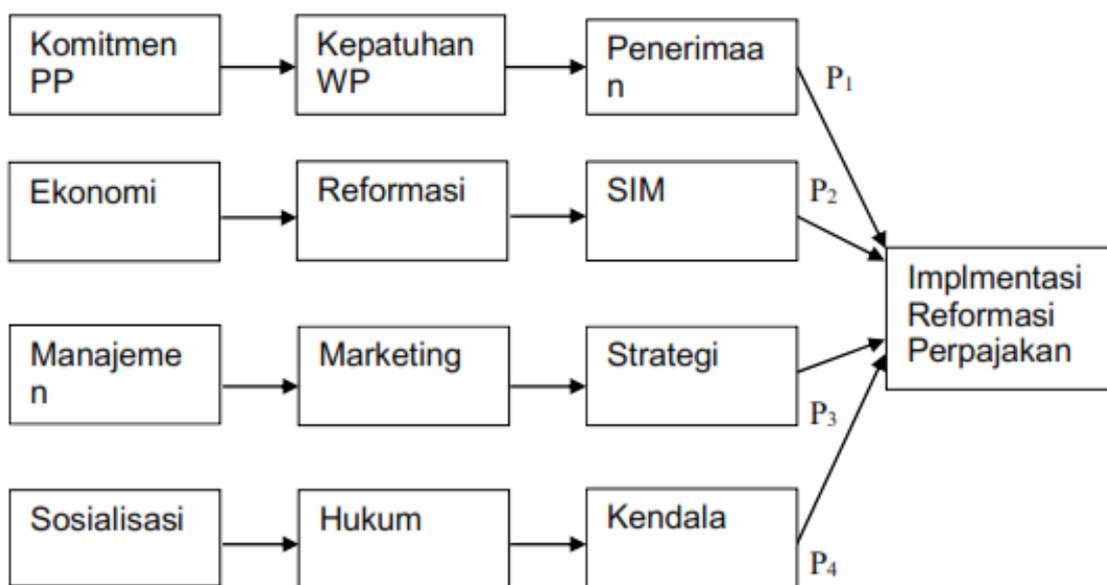
Proposisi 3: Manajemen yang profesional, didukung marketing yang baik, serta penerapan strategi yang tepat, diduga mampu mendorong penguatan implementasi reformasi perpajakan.

Proposisi 4: Sosialisasi yang intensif, penegakan hukum yang adil, kendala yang ada berkurang diduga mampu mendorong penguatan implementasi reformasi perpajakan.

Existing Model

Temuan penelitian berupa empat proposisi tersebut di atas, selanjutnya digambar dalam sebuah model yang diberi nama Existing Model Implementasi Reformasi Perpajakan, sebagai berikut:

Gambar 1 Existing Model Implementasi Reformasi Perpajakan



Sumber: Diolah berdasarkan Proposisi-proposisi Penelitian

Catatan: P₁ = Proposisi satu, P₂ = Proposisi dua, P₃ = Proposisi tiga, dan P₄ = Proposisi empat.

Pembahasan

Komitmen Petugas Pajak

Pengertian komitmen menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) adalah perjanjian (keterikatan) untuk melakukan sesuatu. Komitmen adalah kemampuan dan kemauan untuk menyalurkan perilaku pribadi dengan kebutuhan, prioritas dan tujuan organisasi. Hal ini mencakup cara-cara mengembangkan tujuan atau memenuhi kebutuhan organisasi yang intinya mendahulukan misi organisasi daripada kepentingan pribadi (Soekidjan, 2009). Meyer dan Allen (1991, dalam Soekidjan, 2009), komitmen dapat juga berarti penerimaan yang kuat individu terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi, dan individu berupaya serta berkarya dan memiliki hasrat yang kuat untuk tetap bertahan di organisasi tersebut. Van Dyne dan Graham (2005, dalam Muchlas, 2008), faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi adalah: personal, situasional dan posisi. Personal mempunyai ciri-ciri kepribadian tertentu yaitu teliti, ekstrovert, berpandangan positif (optimis), cenderung lebih komit. Lebih lanjut Dyne dan Graham (2005, dalam Muchlas, 2008) menjelaskan karakteristik

dari personal yang ada yaitu: usia, masa kerja, pendidikan, jenis kelamin, status perkawinan, dan keterlibatan kerja. Situasional yang mempunyai ciri-ciri dengan adanya: nilai (value) tempat kerja, keadilan organisasi, karakteristik pekerjaan, dan dukungan organisasi. Sedangkan posisional dipengaruhi oleh masa kerja dan tingkat pekerjaan. Quest (1995, dalam Soekidjan, 2009) komitmen merupakan nilai sentral dalam mewujudkan soliditas organisasi. Hasil penelitian Quest (1995, dalam Soekidjan, 2009) tentang komitmen organisasi mendapatkan hasil: (1) Komitmen tinggi dari anggota organisasi berkorelasi positif dengan tingginya motivasi dan meningkatnya kinerja; (2) Komitmen tinggi berkorelasi positif dengan kemandirian dan “Self Control”; (3) Komitmen tinggi berkorelasi positif dengan kesetiaan terhadap organisasi; serta (4) Komitmen tinggi berkorelasi dengan tidak terlibatnya anggota dengan aktifitas kolektif yang mengurangi kualitas dan kuantitas kontribusinya.

Menguatnya komitmen petugas pajak di KPP Pratama Malang Selatan, ditandai dengan butuh peran petugas pajak (MAR 1WP), kesamaan langkah atau persepsi (DWI 1K), sumber daya manusia (MIA 1K), SDM atau sumber daya manusia (MAR 2K), integritas dan kejujuran dari petugas pajak (SYA 1K), serta sistem dan sumber daya manusia yang ada (ERD 4K).

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan didefinisikan oleh Chaplin (1989) sebagai pemenuhan, mengalah tunduk dengan kerelaan; rela memberi, menyerah, mengalah; membuat suatu keinginan konformitas sesuai dengan harapan atau kemauan orang lain. Milgram (1963), menyebut kepatuhan terkait dengan ketaatan pada otoritas aturan-aturan. Teori kepatuhan telah diteliti pada ilmu-limu sosial khususnya dibidang psikologis dan sosiologi yang lebih menekankan pada pentingnya proses sosialisasi dalam mempengaruhi perilaku kepatuhan seorang individu. Susilowati (2004), terdapat dua perspektif dasar dalam literatur sosiologi mengenai kepatuhan pada hukum, yang disebut instrumental dan normatif. Perspektif instrumental mengasumsikan individu secara utuh didorong oleh kepentingan pribadi dan tanggapan terhadap perubahan-perubahan dalam tangible, insentif, dan penalti yang berhubungan dengan perilaku. Perspektif normatif berhubungan dengan apa yang orang anggap sebagai moral dan berlawanan dengan kepentingan pribadi mereka. Seorang individu cenderung mematuhi hukum yang mereka anggap sesuai dan konsisten dengan norma internal mereka.

Teori kepatuhan telah diterapkan secara luas pada perpajakan. Jackson dan Milligram (1998), menyatakan bahwa terdapat 14 variabel-variabel yang mempengaruhi pajak kepatuhan. Variabel-variabel tersebut adalah umur, jenis kelamin, pendidikan, level pendapatan, sumber pendapatan, pekerjaan/status, etika, kewajaran, kompleksitas, hubungan dengan internal revenue service (IRS), sanksi, probabilitas deteksi, dan tingkat pajak. Selain itu terdapat beberapa variabel lain yang mempengaruhi kepatuhan pajak seperti proporsi pengendalian individu, biaya komplain, pengaruh penyusun pajak, lokasi geografis dan mobilitas pembayar pajak, dan hal-hal lain dimana pembayar pajak mempersepsikan keputusan kepatuhannya. Beberapa penelitian lainnya mengenai kepatuhan pajak yang meneliti masalah-masalah sanksi terhadap batasan respons dilakukan oleh Christiansen dan Friedland (1998).

Friedland (1998) menemukan adanya bukti mengenai kesamaan efektifitas hukuman yang ringan dan yang berat. Meskipun demikian, masalah mengenai dampak sanksi yang tepat terhadap kepatuhan masih merupakan hal yang kontroversial, walaupun banyak penelitian mengindikasikan sanksi memilikiperan yang penting dalam mempertahankan kepatuhan.

Berdasarkan perspektif normatif, teori kepatuhan juga dapat diterapkan dibidang akuntansi. Apalagi di dalam UU No.8 tahun 1995, secara eksplisit telah menyebutkan bahwa setiap perusahaan publik wajib memenuhi ketentuan dalam undang-undang tersebut dan khususnya dalam penyampaian laporan keuangan berkala secara tepat waktu kepada OJK. Sehubungan dengan ketepatan waktu pelaporan keuangan oleh perusahaan-perusahaan yang listed di Bursa Efek Indonesia, maka kepatuhan emiten dalam melaporkan pelaporan keuangan merupakan suatu hal yang mutlak dalam memenuhi kepatuhan terhadap prinsip pengungkapan informasi yang tepat waktu. Tuntutan akan kepatuhan terhadap ketepatan waktu dalam penyampaian pelaporan

keuangan perusahaan publik di Indonesia telah diatur dalam Surat Keputusan Ketua OJK Nomor: Kep-36/PM/2003 tentang kewajiban penyampaian laporan keuangan berkala. Peraturan tersebut sesuai dengan teori kepatuhan (*compliance theory*) yang dikemukakan oleh Tyler (1990). Teori kepatuhan menggambarkan orang akan cenderung patuh pada norma dan peraturan yang ada. Pemerintah telah membuat kebijakan dan peraturan serta sanksi terhadap batas waktu penyampaian pelaporan.

Definisi Kepatuhan Wajib Pajak menurut Safri Nurmantu dalam Siti Kurnia Rahayu (2010) adalah: "Kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya." Terkait dengan hal tersebut, penelitian ini menemukan bahwa terdapat dua sub-kategori yang dapat mendorong kepatuhan wajib pajak, yakni: wajib pajak itu sendiri maupun dukungan fasilitas yang ada. Sub kategori wajib pajak didukung oleh beberapa kejadian atau dalam istilah penelitian kualitatif disebut insiden, yakni: Kepatuhan meningkat (SYA 1WP), Kepatuhan meningkat (SYA 3WP), Tidak terbebani (DWI 2WP), Sebagian kecil saja terbebani (MIA 2WP), Kesadaran WP mau berubah (ID 1K), Kemudahan WP tambah patuh (DWI 1WP), WP tambah kepatuhan tambah (MIA 3WP), Kepatuhan WP harusnya meningkat (ID 3WP), Tidak serta merta meningkat (MAR 3WP), Kepatuhan meningkat (DWI 3WP), Akses pelaporan banyak, kepatuhan meningkat (ERD 1WP), Patuh kesadaran sendiri (MIA 1WP), WP merasa terbantu (M.A 2WP)

Jadi, berdasarkan sub-kategori wajib pajak tersebut dapat diambil sebuah pemaknaan bahwa peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat didorong antara lain, wajib pajak merasa tidak terbebani, kesadaran wajib pajak ingin berubah, kemudahan dengan banyaknya akses pelaporan, wajib pajak merasa terbantu, serta atas kesadaran sendiri sebagai warga negara yang baik.

Penerimaan Pajak

Definisi penerimaan pajak menurut John Hutagaol (2007:325) adalah: "Penerimaan pajak merupakan sumber penerimaan yang dapat diperoleh secara terus-menerus dan dapat dikembangkan secara optimal sesuai kebutuhan pemerintah serta kondisi masyarakat." Penerimaan pajak adalah penghasilan yang diperoleh oleh pemerintah yang bersumber dari pajak rakyat. Tidak hanya sampai pada definisi singkat di atas bahwa dana yang diterima di kas negara tersebut akan dipergunakan untuk pengeluaran pemerintah untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat, sebagaimana maksud dari tujuan negara yang disepakati oleh para pendiri awal negara ini yaitu menyejahterakan rakyat, menciptakan kemakmuran yang berdasarkan kepada keadilan sosial (Suherman, 2011).

Pengertian Penerimaan Pajak Pengertian penerimaan pajak menurut UU Nomor 4 Tahun 2014 Pasal 1 Angka 3 UU Nomor 4 Tahun 2014, adalah: "Penerimaan perpajakan adalah semua penerimaan negara yang terdiri atas pajak dalam negeri dan pajak perdagangan internasional." Suharno (2012) mengungkapkan definisi penerimaan pajak adalah: "Penerimaan pajak adalah penghasilan yang diperoleh oleh pemerintah yang bersumber dari pajak rakyat. Tidak hanya sampai pada definisi singkat di atas bahwa dana yang diterima di kas negara tersebut akan digunakan untuk pengeluaran pemerintah untuk sebesar-besarnya kepentingan negara." Sedangkan menurut Suryadi (2011) penerimaan pajak adalah: "Penerimaan pajak merupakan sumber pembiayaan negara yang dominan baik untuk belanja rutin maupun pembangunan." Dari pengertian-pengertian tersebut bahwa penerimaan pajak dapat menjadi sumber pembiayaan untuk menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah yang bersumber dari rakyat.

Simpulan

Menguatnya komitmen petugas pajak, meningkatnya kepatuhan wajib pajak, berpotensi mendorong penerimaan pajak sebagai tanda suksesnya implementasi reformasi perpajakan.

Membaiknya perekonomian, adanya penyesuaian reformasi perpajakan, didukung sistem informasi manajemen yang canggih, diduga mampu mendorong penguatan implementasi reformasi perpajakan. Manajemen yang profesional, didukung peraturan pajak yang baik, serta penerapan strategi yang tepat, diduga mampu mendorong penguatan implementasi reformasi

perpajakan. Sosialisasi yang intensif, penegakan hukum yang adil, kendala yang ada berkurang diduga mampu mendorong penguatan implementasi reformasi perpajakan.

Daftar Pustaka

- Abimanyu Anggito 2013. Reformasi Perpajakan Perlu Dukungan Masyarakat. Badan Analisa Fisikal Departemen Keuangan.
- Abdul Rahman. 2010. Panduan Pelaksanaan Administrasi Pajak: Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis Dan Perusahaan. Bandung: Nuansa.
- Ade Suherman, 2011. Analisis Pengaruh Kompetensi Account Representative Dan Independensi Account Representative Serta Penerapan Benchmarking Laporan Keuangan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Kanwil Djp Sumut I. Tesis. Medan : Universitas Sumatera Utara.
- Alwasilah, A. Chaedar. 2003. Pokoknya Kualitatif: Dasar-dasar Merancang dan Melakukan Penelitian Kualitatif. Jakarta: Dunia Pustaka Jaya.
- Amanda, Cynthia Pradisti, Rifa, Dandes & Minovia, Arie Frinola (2014), Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pelayanan Fiskus dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Padang. *Jurnal Akuntansi*,4(1)
- Basuki, Sulistyono. 2010. Metode Penelitian. Jakarta: Penaku.
- Budileksmana, Antariksa, 2015, "Manfaat dan Peranan Pajak Dalam Era Self Assessment Perpajakan", *Jurnal kuntansi dan Investasi*
- Brondolo, Jhon, Carlos Silvani, Eric Le Borgne, and Frank Bosch. 2008. "Tax Administration Reform and Fiscal Adjustment: The Case of Indonesia (2001-07). *Journal of Economics*.
- Creswell, John W. 2015. Penelitian Kualitatif & Desain Riset. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Choong, K.F., & Lai M.L. 2009. "Self Assessment Tax System and Compliance Complexities : Tax, Practitioners, Perspectives". Oxford Business & Economics Conference Program. 24 – 26 Juni 2009.
- Deni, Kusuma. Adi. 2015. Performance Measurement In Indonesia's Tax Agency. Tesis Magister Ekonomi, Program Pascasarjana, Universitas Gajah Mada.
- Dessy. 2017. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal. Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*.
- Devano, Sony dan Rahayu.2006.Perpajakan, Konsep, teori dan isu, Jakarta: Kencana
- Fuadi, Afian. 2013. Analisis Pengelolaan Kinerja Organisasi Sektor Publik Berbasis Balanced Scorecard (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang). Universitas Brawijaya.
- Gronroos, C. (2016). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Chishester: Jhon Wiley and Sond, Ltd.
- Gunandi, 2007. *Akuntansi Pajak*. Edisi ketiga, Cetakan Pertama. PT. Gramedia Wydia Sarana Indonesia, Jakarta
- Gunadi. 2013. *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan*. Jakarta: Bee Media Indonesia
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keban, T. Yeremias. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- I Gede Putus Pranadata. 2014. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan Dan Pelaksanaan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu Malang: Universitas Brawijaya. kemenkeu.go.id/apbn2018 diakses tanggal 19 Maret 2019
- Kundalini, Pertiwi (2016). Pengaruh Kesadaran Waib Pajak Dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor PelayananPajak Pratama Kabupaten Temanggung Tahun 2015. Skripsi. Yogyakarta:UNY.
- Kotler, Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia. Jilid 1 dan 2.Jakarta : Erlangga.

- Keputusan Menteri Keuangan Nomor KMK-885/KMK.03/2016 tentang Pembentukan Tim Reformasi Perpajakan (Tim Reformasi). 2016. Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak.
- Laksana, Fajar, Manajemen Pemasaran, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008, H. 25. Liberti Pandingan, 2008. Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan Undang-Undang Terbaru, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta
- Lovelock, C. H. Patterson, P.G. dan Walker, R.H, 2005. Service Marketin: An Asia Pasific Perspective. Second Edition. Pearson Education, Australia. Mardiasmo. 2011. "Perpajakan Edisi Revisi". Yogyakarta:Andi.
- Masinambow, Andree (2013). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi, 1(4), hal.1859.
- Miles,M.B, Huberman,A.M, dan Saldana,J. 2014. Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UIPress.
- Moleong, Lexy J. 2013. Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muallidin, Isnaini. 2011. Kebijakan Reorganisasi Perizinan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta. Jurnal Studi Pemerintahan Vol 2 No.2. Hal 398423.
- Mullins, Laurier J. 2005. Management and Organizational Bahavior. Prentice Hall: Edinburg GateHarlow.
- Munandar AS. 2001. Psikologi Industri dan Organisasi. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Nasucha, Chaizi. 2005. Reformasi Administrasi Publik, Teori dan Praktik. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Nawawi, Hadari, Martini, Instrumen Penelitian BidangSosial, Gadjah Mada University Press, 1995 University Press, Yogyakarta, 2006, H. 1.
- Najib, Debby Farihun. (2013). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Prang Pribadi dalam Membayar Pajak Penghasilan. Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Brawijaya, Malang.
- Nugroho, Andi Rahman (2012). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak dengan Kesadaran Membayar Pajak sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas yang Terdaftar di KPP Pratama Semarang Tengah Satu). Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Pandiangan, Liberti. 2008. Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan, Jakarta: PT.Gramedia.
- Pranoto, Ayub. 2016. Reformasi Birokrasi Perpajakan Sebagai Usaha Peningkatan Pendapatan Negara Dari Sektor Pajak. Jurnal Yustisia, Vol. 5 No. 2. Hal 395-414.
- Pranata,P.A dan Putu E.S. 2015. Pengaruh sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan kewajiban moral pada kepatuhan wajib pajak. E-Jurnal Akuntansi ISSN: 2302 – 8556. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Jawa Timur.
- Prawirodidirdjo, Suharto. Arto. 2007. Analisis Pengaruh Perubahan Organisasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan dan Kinerja Pegawai Direktorat Jenderal Pajak (Penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak Berbasis Administrasi Modern di Lingkungan Kantor Wilayah Jakarta Khusus). Tesis Magister Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Diponegoro.
- Rahardjo, Mudjja. 2017. Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif : Konsep dan Prosedurnya. Program Pascasarjana, Universitas Ilam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Ratminto dan atik, manajemen pelayanan, Yogyakarta: pustaka pelajar, 2005, H.2.
- Resmi, Siti. 2012. Perpajakan : Teori dan Kasus Edisi 6 Buku 2. Salemba Empat, Jakarta.

- Ria, Damai. Mai. 2016. Analisis Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah (Studi Kasus Pemerintah Provinsi Jawa Barat). Tesis Magister Sains, Sekolah Pascasarjana, Institut Pertanian Bogor.
- Richard, Bird., and Oliver Oldman. 1964. Reading On Taxation In Developing Countries. Baltimore: The Johns Hopkins Press.
- Robbins, Stephen P. A. Judge, Timothy. 2008. Perilaku Organisasi. Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat.
- Sampara Lukman. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: STIA LAN Press Sari, Diana.
2013. Konsep Dasar Perpajakan. Bandung: PT. Refika Adimata.
- Saefullah, Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Fisip UNPAD, Sumedang, 1999
- Sedarmayanti, Restruktur dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Esensial dan Aktual, Mandar Maju, Bandung, 1999, H. 195
- Siti Kurnia Rahayu, 2010 .PERPAJAKAN INDONESIA : Konsep dan Aspek Formal, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suandy, Erly. 2002. Hukum Pajak. Edisi Kedua (Revisi). Jakarta: Salemba Empat. Sutopo dan Sugiyanti, Pelayanan Prima. Lembaga Administrasi RI, Jakarta, 1998
- Sudjarwo dan Basrowi. 2009. Manajemen Penelitian Sosial. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung Alfabeta.
- Sumardjito, Herry. 2012. Efektivitas Pelaksanaan Kebijakan Reformasi Perpajakan (Studi Kasus pada Kantor Wilayah DJP Jakarta Khusus). Kajian Ekonomi dan Keuangan. Vol 16 No.1. Hal 17-36.
- Soemitro, 2008. Akuntansi Pajak, Edisi Revisi. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia
- Tahar, Rachman, 2014. "Pengaruh Faktor Internal dan Faktor Eksternal Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". Jurnal Akuntansi dan Investasi, Vol. 15, No 1, Januari 2014, Hal : 57-67
- Utomo, B.A.W. 2011. Pengaruh sikap, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan. Jurnal. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Waluyo. (2014). Perpajakan Indonesia. Jakarta: Salemba Empat
- Widyantari, N.P.D, Made A.W, dan Ni, L.E.G.S. 2017. Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan formal wajib pajak dengan kondisi keuangan sebagai variabel moderasi. E-Jurnal Akuntansi (Vol.8 No.2). Jurusan Akuntansi, Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja.
- Wijoyanti, Mayang. 2010. Pengaruh Penagihan Pajak dengan Surat Paksa Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dikantor Pelayanan Pajak Jakarta Mampang Prapatan. Fakultas Ekonomi. Universitas Pembangunan Nasional Veteran, Jakarta