

PELAKSANAAN *TAX COMPLIANCE* DALAM UPAYA OPTIMALISASI PENERIMAAN PAJAK DI KOTA YOGYAKARTA *

Dahlia Hasan**

Abstract

The result showed that tax compliance was not internalized yet within taxpayer self either individual or corporate. This was proven by failing to fulfill the cumulative tax compliance criteria. There were some supporting factors of tax compliance such as tax socialization through radio and newspapers and a new taxpayer would be invited to follow the seminar on taxation every 25th per month, however, there were also some obstacle factors either done by fiscus (government) or done by taxpayers which have made tax compliance could not perform well. As a consequence, the optimum tax revenue in Yogyakarta could not be reached.

Kata kunci: *tax compliance*, penerimaan pajak

A. Latar Belakang Masalah

Official assessment system, Self Assessment system dan With Holding system merupakan 3 (tiga) sistem pemungutan pajak yang pernah dilaksanakan di Indonesia. Ketiga sistem tersebut mempunyai ciri dan karakteristik yang berbeda-beda. *Official assessment system* lebih menekankan inisiatif pihak fiskus untuk menentukan besarnya pajak terutang, *self assessment system* lebih memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya sendiri, sedangkan *with holding system* lebih menekankan kepada pihak ketiga selain fiskus dan wajib pajak untuk menentukan besarnya pajak terutang.

Reformasi perpajakan yang dilakukan sejak tahun 1983 menjadikan *Self assessment system* salah satu sistem yang dianut di Indonesia untuk semua jenis pajak kecuali

pajak bumi dan bangunan. Sebagaimana telah disebutkan dalam paragraf sebelumnya, sistem ini menghendaki partisipasi dari wajib pajak untuk melakukan serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan pemenuhan kewajiban perpajakannya. Dalam hal ini fiskus berfungsi sepenuhnya selaku pengawas perpajakan.

Dalam sistem yang menekankan keaktifan wajib pajak ini memerlukan *tax compliance* (kepatuhan perpajakan).¹ *Tax compliance* tersebut sangat dibutuhkan untuk mengoptimalkan penerimaan pajak di Indonesia. Namun, lebih dari itu *tax compliance* dapat dikatakan sebagai tulang punggung *self assessment system*² dimana dibutuhkan suatu kerelaan dari wajib pajak itu sendiri untuk melaksanakan kewajibannya sehingga sistem tersebut dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

* Laporan Penelitian Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada Tahun 2007.

* Dosen Hukum Pajak Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada

1 Santoso Brotodihardjo, 1995, *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*, PT Eresco, Bandung, hlm.13.

2 *Ibid.*, hlm.110..

Masalah kepatuhan dalam perpajakan terutama dalam sistem *self assessment* ini sangatlah penting. Hal ini dikarenakan sistem tersebut juga membuka peluang dilakukannya kecurangan-kecurangan oleh para wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kecurangan tersebut dapat dikategorikan menjadi dua yaitu perlawanan aktif dan perlawanan pasif.³ Perlawanan tersebut timbul karena pada dasarnya tidak ada orang yang rela membayar pajak. Bahkan dalam suatu artikel dinyatakan bahwa pajak di Indonesia masih di anggap sebagai momok meskipun telah dilakukan reformasi perpajakan sejak tahun 1983.⁴ Padahal dengan adanya sistem yang baru, kesadaran untuk memenuhi kewajiban perpajakannya seharusnya sudah meng-*internalize* dalam diri wajib pajak.⁵

Kota Yogyakarta sebagai salah satu kota di Indonesia juga menerapkan *self assessment system* untuk berbagai jenis pajak yang ada di daerah tersebut kecuali pajak bumi dan bangunan yang masih menggunakan sistem *official assessment*. Dalam hal ini tentunya sangat diperlukan *voluntary tax compliance* dari wajib pajak yang ada di kota Yogyakarta. Namun, apakah *voluntary tax compliance* sudah terinternalisasi secara baik dalam diri wajib pajak yang ada di kota Yogyakarta menjadi suatu permasalahan yang sangat menarik untuk diteliti karena kota Yogyakarta terkenal sebagai kota pendidikan sehingga diharapkan tidak terlalu sulit untuk menumbuhkan *tax*

compliance dalam diri wajib pajak di kota Yogyakarta.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, dalam penelitian ini diajukan permasalahan sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah realisasi pelaksanaan *tax compliance* (kepatuhan perpajakan) dalam upaya optimalisasi penerimaan pajak di Kota Yogyakarta?
- b. Faktor-faktor apakah yang menghambat dan mendukung pelaksanaan *tax compliance* di Kota Yogyakarta tersebut?

C. Metode Penelitian

Bahan penelitian yang digunakan pada penelitian hukum empiris ini berupa data primer yang didapat dari penelitian lapangan. Penelitian lapangan dilakukan dengan cara observasi dan wawancara yang mendalam (*in depth interview*) dengan para narasumber yang berkompeten dan terkait dengan masalah yang diteliti serta membagikan kuesioner kepada para responden sejumlah 40 responden Wajib pajak baik orang pribadi maupun badan yang ada di Kota Yogyakarta dengan pembatasan pada jenis pajak yang diteliti yaitu beberapa pajak pusat yang sistem pemungutannya menggunakan *self assessment system*, seperti Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Pertambahan Nilai barang Mewah, Bea Perolehan Atas Hak Tanah dan Bangunan.

³ <http://www.klikpajak.com>, *Cerita Pajak, Bisakah menyenangkan?*, diakses tanggal 29 April 2007.

⁴ *Ibid*

⁵ Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu, 2006, *Perpajakan: Konsep, Teori dan Isu*, penerbit Kencana Prenada media Group, Jakarta, hlm. 112.

Untuk melengkapi dan menunjang data yang diperoleh dari penelitian lapangan dilakukan juga penelitian kepustakaan untuk memperoleh data sekunder. Penelitian kepustakaan dilakukan dengan cara mengumpulkan dan membaca berbagai peraturan perundangan, buku, artikel, dan bahan-bahan teori yang berkaitan dengan obyek penelitian.

Data yang didapat akan dianalisis secara kualitatif yaitu sesuai dengan kualitas kebenarannya kemudian dituangkan dalam bentuk deskripsi yang menggambarkan tentang realisasi pelaksanaan *tax compliance* dalam upaya optimalisasi penerimaan pajak di Kota Yogyakarta. Selain itu, data yang diseleksi menurut kualitas kebenarannya tersebut akan dihubungkan dengan teori-teori yang di dapat dari studi kepustakaan sehingga mendapatkan jawaban atas permasalahan yang dikemukakan.

D. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Realisasi Pelaksanaan *Tax Compliance* dalam Upaya Optimalisasi Penerimaan Pajak di Kota Yogyakarta

Permasalahan kepatuhan wajib pajak atau disebut juga *tax compliance* merupakan permasalahan yang universal. Dikatakan universal karena tidak hanya terjadi di satu negara saja tetapi juga terjadi di seluruh dunia baik itu di negara berkembang maupun di negara maju. Permasalahan *tax compliance* ini menjadi penting artinya karena apabila tidak ada kepatuhan atau *compliance* maka

akan menimbulkan tindakan penghindaran, penyelundupan dan pelalaian pajak yang pada akhirnya akan berimbas pada penurunan penerimaan pajak negara.⁶

Kecenderungan untuk melakukan perlawanan-perlawanan terhadap pajak sering terjadi dalam sistem pemungutan pajak *self assessment*. Dalam sistem ini wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus disetor. Sistem pemungutan pajak ini lebih menekankan kepada aktivitas wajib pajak sendiri dalam melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya.⁷ Di satu sisi sistem pemungutan ini menguntungkan pemerintah karena biaya pemungutannya relatif lebih kecil bila dibandingkan dengan sistem *official assessment*, namun di sisi lain terdapat kelemahan pada sistem ini yaitu kemungkinan adanya pengecilan (*markdown*) jumlah pajak yang harus dibayar.⁸

Indonesia menganut sistem pemungutan pajak *self assessment* sejak dilakukannya *first taxreform* pada tahun 1984 dimana terjadi perubahan yang cukup mendasar dalam UU Perpajakan Indonesia pada waktu itu. Berlakunya sistem ini mendapat tanggapan positif dari para sarjana di Indonesia karena dengan diberlakukannya sistem *self assessment* maka diharapkan kesadaran masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya semakin meningkat.⁹ Terlebih lagi ada ciri-ciri yang melekat pada *self assessment system* yang

6 Indra Ismawan, 2001, *Memahami Reformasi Perpajakan 2000*, PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta, hlm. 11.

7 *Ibid*, hlm. 11-12.

8 Rinsky K. Judisseno, 2004 *Perpajakan Edisi Revisi*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

9 Indra Ismawan, 2001, *Memahami Reformasi Perpajakan 2000*, PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta, hlm. 11.

mungkin dapat mendorong peningkatan peran serta masyarakat dalam menyetorkan pajaknya, yaitu:

- a. Adanya kepastian hukum;
- b. Perhitungannya sederhana dan mudah dimengerti oleh wajib pajak;
- c. Pelaksananya mudah;
- d. Lebih mencerminkan asas keadilan dan merata;
- e. Memperkecil kemungkinan wajib pajak tidak mampu membayar pajak akibat penghitungan yang terlalu besar.¹⁰

Perpajakan di Indonesia dapat dikatakan bersandar pada sistem pemungutan *self assessment* tersebut dimana beban aktivitas pemenuhan kewajiban perpajakannya menjadi tanggung jawab si wajib pajak sendiri sehingga diperlukan kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak tersebut. Dari 40 (empat puluh) wajib pajak yang menjadi responden penelitian ini dapat diketahui bahwa seluruh responden terlibat dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya secara *self assessment system*. Beberapa jenis pajak yang dihitung, dilaporkan dan dibayarkan oleh responden sendiri adalah

pajak penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB). Dengan kondisi perpajakan yang demikian maka sangat diperlukan kepatuhan perpajakan yang tinggi dengan tujuan utama agar penerimaan pajak menjadi optimal.

Definisi *tax compliance* sudah dirumuskan oleh beberapa ahli. Begitu juga dengan beberapa ciri maupun karakteristik bahwa wajib pajak tersebut dapat dikatakan sebagai wajib pajak patuh. Menurut Norman D. Nowak, *tax compliance* tersebut ada pada diri wajib pajak apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Wajib pajak paham atau berusaha memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan;
- b. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas;
- c. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar;
- d. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.¹¹

TABEL 1
WAJIB PAJAK PERNAH MEMBACA
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN PERPAJAKAN INDONESIA

NO.	RESPON WAJIB PAJAK	JUMLAH	PERSENTASE
1.	JAWABAN YA	19	47.5%
2.	JAWABAN TIDAK	21	52.5%

10 Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu, 2006, *Perpajakan: Konsep, Teori dan Isu*, penerbit Kencana Prenada Media Group, Jakarta, hlm. 110.

11 *Ibid*, hlm. 111.

Dari tabel 1 diatas dapat diketahui dengan jelas bahwa 52.5% wajib pajak di kota Yogyakarta ini menyatakan tidak pernah membaca peraturan perundang-undangan perpajakan. Perbedaan dengan yang pernah membaca peraturan perpajakan tidak terlalu signifikan yaitu sebesar 5% dari total prosentase secara keseluruhan. Namun, dari perbedaan yang tidak signifikan tersebut dapat disimpulkan bahwa poin pertama kriteria Wajib pajak patuh yang dikemukakan oleh Norman belum sepenuhnya terlaksana. Dengan tidak pernah membaca peraturan

perundang-undangan perpajakan Indonesia berarti wajib pajak kurang mempunyai keinginan untuk memahami atau paling tidak berusaha memahami segala sesuatu yang berkenaan dengan kewajiban perpajakannya. Alasan yang dikemukakan oleh yang tidak pernah membaca antara lain belum tahu peraturannya, belum tahu urgensinya, terlalu sulit untuk dipahami, terlalu bertele-tele sampai dengan alasan yang sangat simpel yaitu tidak sempat bahkan malas mempelajarinya karena bukan bidangnya.

TABEL 2
WAJIB PAJAK SALAH HITUNG/SALAH TULIS
DALAM MELAPORKAN JUMLAH PAJAK YANG TERUTANG

NO.	RESPON WAJIB PAJAK	JUMLAH	PERSENTASE
1.	JAWABAN YA	14	35%
2.	JAWABAN TIDAK	26	65%

Dari tabel 2 diatas dapat diketahui bahwa hanya 35% dari jumlah total responden yang pernah melakukan salah hitung maupun salah tulis dalam melaporkan jumlah pajak yang terutang. Ini berarti kriteria kedua dan ketiga sebagai wajib pajak patuh yang dikemukakan oleh Norman sudah dipenuhi oleh sebagian besar wajib pajak di kota Yogyakarta dimana wajib pajak sudah berusaha mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas dan juga menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.

Adapun alasan yang melatarbelakangi sebagian besar wajib pajak tidak melakukan kesalahan hitung maupun kesalahan tulis adalah penggunaan jasa orang lain baik untuk mengisi maupun menghitung jumlah pajak yang harus dilaporkan dan disetorkan. Jasa orang lain tersebut bisa berupa penggunaan jasa konsultan pajak, penggunaan jasa akuntan yang ada di suatu perusahaan maupun penggunaan jasa pihak diluar konsultan pajak dan akuntan perusahaan.

TABEL 3
WAJIB PAJAK PERNAH MELAKUKAN KETERLAMBATAN
PEMBAYARAN PAJAK

NO.	RESPON WAJIB PAJAK	JUMLAH	PERSENTASE
1.	JAWABAN YA	9	22.5%
2.	JAWABAN TIDAK	31	77.5%

Kriteria terakhir yang disyaratkan oleh Norman juga sudah dipenuhi oleh lebih dari 75% responden di penelitian ini. Kriteria ini berkaitan dengan syarat bahwa wajib pajak yang patuh tercermin dari ketepatan waktu dalam pembayaran pajak terutang. Dari tabel diatas jelas terlihat bahwa hanya 22.5% dari responden yang pernah melakukan keterlambatan dalam menyetorkan pajak terutangnya. Inipun diperkuat dengan alasan bahwa wajib pajak tersebut lupa atau ada masalah dengan *cashflow* perusahaan.

Identifikasi kepatuhan perpajakan (*tax compliance*) juga dilakukan oleh Chaizi Nasucha. Sebagaimana Norman D. Nowak, Chaizi Nasucha juga memberikan kriteria

tax compliance sebagai berikut:

- a. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaf-tarkan diri;
- b. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan;
- c. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang;
- d. Kepatuhan dalam pembayaran tung-gakan.¹²

Kriteria yang dikemukakan oleh Chaizi Nasucha sedikit banyak sama dengan kriteria yang dikemukakan oleh Norman D. Nowak terutama kriteria ketiga dan keempat. Tabel berikut ini akan menyajikan kriteria pertama dan kedua dari Chaizi Nasucha yang berbeda dengan kriteria Norman D. Nowak:

TABEL 4
WAJIB PAJAK TELAH MEMILIKI NPWAJIB PAJAK

NO.	RESPON WAJIB PAJAK	JUMLAH	PERSENTASE
1.	JAWABAN YA	19	47.5%
2.	JAWABAN TIDAK	21	52.5%

TABEL 5
WAJIB PAJAK TEPAT WAKTU DALAM MENYAMPAIKAN FORMULIR PAJAK

NO.	RESPON WAJIB PAJAK	JUMLAH	PERSENTASE
1.	JAWABAN YA	22	55%
2.	JAWABAN TIDAK	18	45%

12 Hasil wawancara dengan Sutarta SE, Bagian Penyidikan KPP Pratama Yogyakarta

Dari tabel 4 dapat diketahui apabila *tax compliance* ditilik juga dari kepatuhan dalam mendaftarkan diri maka hal tersebut belum terpenuhi. Hal ini bisa dilihat dari jawaban responden yang belum mendaftarkan diri sebanyak 52.5% dari jumlah total responden. Meskipun tidak terlalu jauh perbedaannya dengan yang sudah mendaftarkan diri hanya sebesar 5% tetapi hal tersebut tentunya juga dapat menjadikan penerimaan pajak menjadi tidak optimal. Alasan yang mendasari sebagian besar wajib pajak belum mendaftarkan diri yaitu belum merasa memerlukan NPWP ataupun penghasilan belum diatas PTKP. Berbeda dengan tabel sebelumnya, tabel 5 justru menunjukkan kepatuhan wajib pajak dalam hal pengembalian formulir pajak secara tepat waktu. Responden yang menjawab ya sebesar 55% dari jumlah total responden.

Pemerintah juga mempunyai kriteria tertentu untuk melihat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kriteria tersebut diatur dalam Keputusan Menteri Keuangan No. 554/KMK.04/2000. Sejalan dengan kriteria *tax compliance* dari pemerintah tersebut, narasumber dari KPP Pratama Yogyakarta berpendapat bahwa wajib pajak yang patuh atau telah memenuhi kepatuhan perpajakan apabila wajib pajak yang bersangkutan telah melaksanakan kewajibannya sesuai dengan peraturan perpajakan Indonesia¹³.

Menurut Keputusan Menteri Keuangan tersebut, wajib pajak untuk dapat dikatakan patuh harus memenuhi kriteria sebagai berikut¹⁴:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah mempunyai ijin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
- d. Dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.
- e. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiscal.

Apabila dilihat dari kriteria yang diberikan diatas, tentunya sangat sulit untuk dipenuhi secara kumulatif oleh wajib pajak terutama kriteria terakhir, yaitu audit laporan keuangan oleh akuntan publik. Hanya perusahaan besar ataupun multinasional yang dapat melakukan kewajiban audit oleh akuntan publik dikarenakan besarnya biaya yang harus dikeluarkan. Dalam penelitian ini terdapat 12 responden wajib pajak badan yang khusus menjawab 2 (dua) kriteria terakhir *tax compliance* dari Keputusan MenKeu tersebut.

13 *Ibid.*

14 Hasil wawancara dengan beberapa responden penelitian di Kota Yogyakarta

Dari tabel 6 dapat dilihat bahwa dari 12 responden wajib pajak badan, 11 responden menjawab ya untuk penyelenggaraan kewajiban pembukuan, sedangkan 1 responden tidak mengisi pertanyaan yang tersedia dalam kuesioner. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pemenuhan kewajiban pembukuan oleh wajib pajak badan di kota Yogyakarta sudah berjalan dengan baik ditunjukkan dengan prosentase yang mendekati 100%. Hanya saja masih terdapat pemeriksaan dan koreksi yang dilakukan oleh petugas pajak

terhadap pembukuan yang dilakukan oleh wajib pajak Badan di Kota Yogyakarta. Meskipun jumlah wajib pajak Badan yang diperiksa dan dikoreksi pembukuannya kurang dari 50% dari jumlah total responden, akan tetapi hal ini menunjukkan bahwa terdapat indikasi ketidakpatuhan dari wajib pajak Badan karena biasanya pemeriksaan di bidang pajak dilakukan apabila ada dugaan ketidakberesan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan.

TABEL 6
PENYELENGGARAAN PEMBUKUAN OLEH WAJIB PAJAK
DALAM 2 TAHUN TERAKHIR

NO.	RESPON WAJIB PAJAK	JUMLAH	PERSENTASE
1.	JAWABAN YA	11	100%
2.	JAWABAN TIDAK	-	-

TABEL 7
PEMERIKSAAN PEMBUKUAN OLEH PETUGAS PAJAK

NO.	RESPON WAJIB PAJAK	JUMLAH	PERSENTASE
1.	JAWABAN YA	4	45%
2.	JAWABAN TIDAK	7	55%

TABEL 8
KOREKSI PEMBUKUAN OLEH PETUGAS PAJAK SETEMPAT

NO.	RESPON WAJIB PAJAK	JUMLAH	PERSENTASE
1.	JAWABAN YA	4	40%
2.	JAWABAN TIDAK	7	60%

Dalam hal audit laporan keuangan oleh akuntan publik dalam 2 tahun terakhir, hanya 25% responden wajib pajak Badan yang menjawab ya sedangkan prosentase terbesar belum pernah diaudit oleh akuntan publik. Namun demikian, hal ini bisa dimaklumi karena sebagian besar wajib

pajak Badan yang menjadi responden penelitian ini bukan merupakan perusahaan besar ataupun multinasional, sehingga bagi 75% responden merasa tidak perlu untuk melakukan audit oleh akuntan publik karena dirasa memberatkan dalam hal biaya.

TABEL 9
AUDIT LAPORAN KEUANGAN OLEH AKUNTAN PUBLIK
DALAM 2 TAHUN TERAKHIR

NO.	RESPON WAJIB PAJAK	JUMLAH	PERSENTASE
1.	JAWABAN YA	3	25%
2.	JAWABAN TIDAK	9	75%

Dalam hal pembayaran Pajak, sangat diharapkan adanya partisipasi yang besar oleh masyarakat, sehingga dengan kesadaran tersebut penerimaan pajak dapat dimaksimalkan. Hanya saja, terkadang masyarakat ragu untuk melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya karena kurangnya pengetahuan tentang peraturan perpajakan di Indonesia. Untuk kota Yogyakarta ternyata sebagian besar wajib pajak belum membaca peraturan tentang perpajakan, sebagaimana ditunjukkan dalam tabel 1. Padahal, untuk memahami hak dan kewajiban perpajakannya wajib pajak seharusnya secara aktif membaca dan memahami semua peraturan perpajakan yang berkaitan dengan segala ak-

tifitasnya. Hal ini tidak sesuai dengan tabel 10 yang menggambarkan atau menunjukkan pemahaman wajib pajak terhadap hak dan kewajibannya dimana 65% responden wajib pajak menjawab ya.

Dalam hal ini dapat diindikasikan bahwa pemahaman wajib pajak terhadap hak dan kewajibannya masih bersifat *superficial*, dengan kata lain wajib pajak tidak mengetahui secara detail akan hak dan kewajibannya seperti : hak untuk restitusi, hak untuk mengajukan upaya hukum, hak untuk mengajukan pengurangan dan penundaan serta kewajiban untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, dan kewajiban untuk melaporkan SPT tepat waktu.

TABEL 10
PEMAHAMAN WAJIB PAJAK AKAN HAK DAN KEWAJIBANNYA

NO.	RESPON WAJIB PAJAK	JUMLAH	PERSENTASE
1.	JAWABAN YA	27	65%
2.	JAWABAN TIDAK	13	35%

Dari paparan analisis dan pembahasan diatas dapat diketahui bahwa realisasi pelaksanaan *tax compliance* di kota Yogyakarta masih belum maksimal. Ini dapat ditunjukkan dari beberapa criteria *tax compliance* baik menurut Norman D Nowak, Chaizi Nasucha, Keputusan Menteri Keuangan No. 554/KMK.04/2000 tidak

terpenuhi secara kumulatif. Kriteria yang tidak terpenuhi tersebut antara lain :

1. wajib pajak tidak mendaftarkan diri sebagai wajib pajak.
2. wajib pajak tidak membaca dan memahami peraturan perpajakan.
3. laporan keuangan yang tidak diaudit dalam 2 tahun terakhir.

2. Faktor Penghambat dan Pendukung Pelaksanaan *Tax Compliance* di Kota Yogyakarta

Dalam hal pemenuhan kepatuhan perpajakan (*tax compliance*) terdapat faktor-faktor yang bisa menghambat dan juga mendukung terlaksananya hal tersebut. Faktor tersebut berasal baik dari wajib pajak

sendiri maupun fiskus. Dalam penelitian ini, 40 responden wajib pajak baik orang pribadi maupun badan mengisi lebih dari satu pertanyaan perbaikan yang perlu dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk meningkatkan *tax compliance*. Tabel 12 di bawah ini menggambarkan beberapa perbaikan yang diharapkan oleh wajib pajak:

TABEL 11
PERBAIKAN YANG DIHARAPKAN WAJIB PAJAK
DALAM TUBUH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

NO.	RESPON WAJIB PAJAK	JUMLAH
1.	Pelayanan terhadap WAJIB PAJAK	17
2.	Modernisasi administrasi Perpajakan	8
3.	Penyederhanaan Prosedur Pemenuhan Kewajiban Perpajakan	13
4.	Citra Petugas Pajak	15

Beberapa perbaikan yang diharapkan diatas dapat dikatakan sebagai hambatan-hambatan *tax compliance* yang berasal dari fiskus. Pelayanan terhadap wajib pajak, Citra Petugas Pajak, Penyederhanaan Prosedur Pemenuhan Kewajiban Perpajakan merupakan hal-hal yang mendapat sorotan tajam dari pihak wajib pajak, baru kemudian disusul dengan keinginan wajib pajak akan adanya modernisasi administrasi perpajakan.

Faktor penghambat pertama yaitu pelayanan terhadap wajib pajak dirasa masih sangat kurang. Hal ini terlihat dengan jelas dari banyaknya jawaban responden yang mengharapka adanya perbaikan di bidang pelayanan terhadap wajib pajak. Beberapa responden menyatakan bahwa tidakjelasnya

informasi perpajakan yang ingin didapatkan wajib pajak dari petugas pajak dan pelayanan yang tidak simpatik bahkan cenderung dilempar kesana kemari menjadikan wajib pajak malas untuk menjalankan kewajiban perpajakannya sendiri.

Faktor penghambat kedua adalah Citra Petugas Pajak. Sebenarnya ini juga berkaitan erat dengan pelayanan petugas pajak yang dirasa kurang profesional. Profesionalisme disini diartikan bahwa petugas/aparat pajak harus mempunyai kualitas dan kompetensi yang baik untuk menjalankan tugasnya. Dalam hal ini wajib pajak merasa masih banyaknya penyimpangan-penyimpangan yang dilakukan oleh petugas pajak (*fiskus*) antara lain ada oknum petugas pajak yang mendatangi wajib pajak untuk meminta

uang pengurusan pajaknya padahal wajib pajak sendiri tidak merasa perlu bantuan dari petugas pajak yang bersangkutan, hanya karena khawatir urusan pajaknya menjadi berbelit-belit atau tidak lancar maka wajib pajak mengiyakan permintaan petugas pajak tersebut.¹⁵

Faktor penghambat lain yang berasal dari fiskus adalah penyederhanaan prosedur pemenuhan kewajiban perpajakan. Hal inipun berkaitan erat dengan kedua faktor penghambat lainnya sebagaimana telah dijelaskan diatas. Pengurusan pajak yang terlalu berbelit-belit dan formulir perpajakan yang terlalu rumit untuk dipahami wajib pajak menjadikan faktor penyederhanaan administrasi perpajakan juga menjadi salah satu pilihan yang harus segera diperbaiki oleh aparat perpajakan. Beberapa responden wajib pajak mengeluhkan pengisian formulir seperti SPT yang terlalu rumit sehingga berimbas pada banyaknya permintaan wajib pajak kepada petugas pajak untuk membantu pengisian SPT dengan sedikit imbalan uang.

Faktor penghambat terakhir dari fiskus adalah keinginan wajib pajak untuk adanya Modernisasi Administrasi Perpajakan dimana untuk saat ini banyak sekali wajib pajak yang tidak mempunyai waktu untuk mendaftarkan diri ataupun menyampaikan SPT langsung ke kantor pajak. Dalam hal ini penggunaan internet sangat dibutuhkan untuk memudahkan wajib pajak wajib pajak mengurus kewajiban perpajakannya. Khusus untuk modernisasi administrasi perpajakan ini, Dirjen Pajak sudah melakukan langkah-

langkah untuk melakukan modernisasi baik untuk melakukan pendaftaran maupun untuk menyampaikan SPT dengan menggunakan *e-registration, e-SPT* maupun *e-filling*.¹⁶ Hanya saja sosialisasi pelaksanaannya belum begitu dirasakan oleh wajib pajak yang berada di kota Yogyakarta ini sehingga belum banyak wajib pajak yang tahu keberadaan dan kegunaan dari *e-registration, e-SPT* maupun *e-filling*.

Selain faktor penghambat yang berasal dari fiskus, ada beberapa faktor penghambat yang juga berasal dari wajib pajak itu sendiri. Menurut narasumber dari KPP Pratama Yogyakarta faktor penghambat *tax compliance* dari wajib pajak antara lain yaitu, wajib pajak baru belum mengetahui kewajibannya, wajib pajak lupa untuk menyampaikan SPT tepat waktu ataupun lupa melakukan pembayaran pajak, ada juga wajib pajak yang memang sengaja, dan mendesain sedemikian rupa langkah-langkah untuk menghindari pajak. Faktor penghambat terakhir tersebut biasanya dilakukan oleh wajib pajak badan¹⁷.

Untuk mendukung kepatuhan perpajakan di Yogyakarta, KPP Pratama Yogyakarta juga melakukan langkah-langkah untuk meningkatkan *tax compliance* antara lain sebagai berikut:

- a. setiap tanggal 25 diundang atau diumumkan untuk wajib pajak baru, untuk mengikuti seminar tentang pajak;
- b. sosialisasi melalui radio;
- c. sosialisasi melalui surat kabar.

15 Ibid.org/O`berweek2002/manevy_odr01.pdf

16 *Ibid.*

17 *ibid*

- d. Selain itu juga sedang dalam tahap perencanaan adalah dengan mengadakan pojok pajak yang terdapat di mal-mal atau tempat keramaian untuk masyarakat yang ingin bertanya seputar pajak¹⁸.

Disamping beberapa upaya yang dilakukan KPP Pratama Yogyakarta tersebut diatas, secara nasional terdapat penghargaan yang diberikan kepada wajib pajak yang masuk kriteria patuh yaitu adanya kemudahan restitusi (pengembalian kelebihan pajak) untuk PPN. Bentuk penghargaan yang lain adalah adanya predikat wajib pajak teladan dimana wajib pajak tersebut diundang ke Jakarta untuk menerima penghargaan langsung dari Dirjen Pajak. Hanya saja dari 40 responden wajib pajak baik pribadi maupun badan belum pernah mengetahui adanya penghargaan yang diberikan kepada wajib pajak yang masuk dalam kriteria patuh. Hal ini patut disayangkan karena dengan mengetahui adanya penghargaan tersebut dapat memotivasi wajib pajak untuk mematuhi dan memenuhi semua kewajiban perpajakannya sehingga akan berimbas positif pada penerimaan pajak di kota Yogyakarta.

E. Kesimpulan

Pelaksanaan *tax compliance* di kota Yogyakarta masih belum maksimal. Dengan kata lain *tax compliance* belum menginternalisasi dalam diri semua wajib pajak di kota Yogyakarta.

Ini dapat ditunjukkan dari beberapa kriteria *tax compliance* baik menurut Norman D Nowak, Chaizi Nasucha, Keputusan Menteri Keuangan No. 554/KMK.04/2000 tidak terpenuhi secara kumulatif. Hal ini tentunya berimbas pada tidak optimalnya penerimaan pajak di Kota Yogyakarta.

Ketidakmaksimalan pelaksanaan *tax compliance* tersebut disebabkan juga oleh beberapa faktor penghambat baik yang berasal dari pihak wajib pajak maupun dari pihak fiskus. Faktor lupa bahkan kesengajaan yang di desain sedemikian rupa untuk menghindari pajak merupakan beberapa hambatan yang berasal dari pihak wajib pajak, sedangkan buruknya pelayanan petugas pajak, tidak sederhananya administrasi perpajakan dan buruknya citra petugas pajak menjadi hambatan utama yang menyebabkan wajib pajak enggan melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik. Namun demikian, ada beberapa upaya dari Dirjen Pajak yang merupakan faktor pendukung dalam meningkatkan *tax compliance* antara lain dengan melakukan sosialisasi perpajakan baik melalui media radio maupun surat kabar dan juga mengundang wajib pajak yang baru setiap tanggal 25 setiap bulannya untuk mengikuti seminar perpajakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Brotodihardjo, Santoso, 1995, *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*, PT Eresco, Bandung.
- Devano, Sony & Kurnia Rahayu, Siti , 2006, *Perpajakan: Konsep, Teori dan Isu*, penerbit Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- <http://www.klikpajak.com>, *Cerita Pajak, Bisakah menyenangkan?*, diakses tanggal 29 April 2007.
- <http://www.id.wikipedia.org/pajak/>, diakses tanggal 1 November 2007.
- Ismawan, Indra, 2001, *Memahami Reformasi Perpajakan 2000*, PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Judisseno, Rimsky K. , 2004, *Perpajakan Edisi Revisi*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Mardiasmo, 2004, *Perpajakan*, Penerbit Andi , Yogyakarta.
- Pudyatmoko, Y. Sri, 2004, *Pengantar Hukum Pajak*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- _____ , 2007, *Penegakan dan Perlindungan Hukum di Bidang Pajak*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Soemitro, Rochmat, 1991, *Asas dan Dasar Perpajakan 2*, PT Eresco, Bandung.