

Optimalisasi Penerimaan Pajak terhadap Kepatuhan Pajak Berkelanjutan di Indonesia

Fitri Pebriani Wahyu¹

¹UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Bandung, Indonesia

Histori Artikel

Dikirim: 26-03-2023

Diterima: 27-03-2023

Keywords:

Tax Revenue;

Tax Compliance;

Covid-19 Pandemic.

Kata Kunci:

Penerimaan Pajak;

Kepatuhan Pajak;

Pandemi Covid-19.

ABSTRACT

The crisis conditions caused by the Covid-19 Pandemic may not be the right time to force tax compliance. However, a good government is always aware and knows how to take advantage of these difficult times so that it can be a golden opportunity to improve from fundamental changes such as a system approach to encourage compliance effectiveness tax on state revenue as we know that the main source of state revenue is obtained from taxes. However, this urgency is not directly proportional to the reality. Tax revenue is often an effective state indicator for developed countries. Moving on from this article through a qualitative approach with a descriptive method studying the optimization of tax revenues with more attention from the perspective of the taxpayer to create sustainable compliance in Indonesia

ABSTRAK

Kondisi Krisis yang disebabkan Pandemi Covid-19 mungkin bukan waktu yang tepat untuk memaksa kepatuhan pajak, tetapi pemerintah yang baik selalu sadar dan tahu bagaimana memanfaatkan masa-masa sulit ini agar bisa menjadi kesempatan emas untuk memperbaiki dari perubahan mendasar seperti system pendekatan untuk mendorong efektifitas kepatuhan pajak dalam penerimaan negara. Seperti yang kita kketahui bahwa sumber utama pendapatan negara diperoleh dari pajak. Namun urgensi ini tidak berbanding lurus dengan kenyataan di lapangan. Penerimaan pajak sering disebut sebagai indicator negara yang efektif bagi negara maju. Beranjak dari artikel ini melalui pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif mempelajari optimalisasi penerimaan pajak dengan lebih memperhatikan dari prespektif wajib pajak dengan tujuan menciptakan kepatuhan yang berkelanjutan di Indonesia.

A. PENDAHULUAN

Perubahan kondisi yang tak dapat dihindarkan, memberi sejumlah beban kepada welfare state dalam mengelola strategi menghadapi segala ketidakpastian. Kesiapan pemerintah menjadi pertanyaan besar dalam menghadapi ketidaksesuaian sesuatu dengan yang seharusnya atau kerap disebut sebagai masalah. Meski sulit, bukan berarti tidak dapat teratasi. Perubahan kondisi seperti yang telah disebutkan diatas nyatanya telah kita alami melalui Pandemi Covid-19. Hal ini menyebabkan dampak signifikan dalam berbagai aspek di Indonesia, bahkan di seluruh dunia.

Bahkan sebelum krisis Pandemi Covid – 19 melanda, kombinasi dari perubahan teknologi yang rapid, meningkatnya ketergantungan ekonomi, dan munculnya berbagai ketidakstabilan di bidang politik termasuk ke dalam ketidakpastian – ketidakpastian

* Corresponding Author

Email : FitriFISIP11@uinsgd.ac.id

mengenai masa depan. Kunci dari penyelesaian setiap masalah tentunya adalah partisipasi aktif dan kerja sama yang baik antara pihak yang terlibat.

Seperti yang kita ketahui bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi aktif warga negara kepada negaranya berdasarkan undang-undang yang sifatnya memaksa serta digunakan untuk biaya pengeluaran negara (Salsabila dkk, 2019). Serta merupakan sumber pendapatan negara yang menyumbang kontribusi terbanyak dalam membiayai APBN. Dalam satuan trilyun mengutip data dari kemenkeu penerimaan pajak terhadap APBN terindikasi jumlahnya bervariasi setiap tahun, persentase realisasi penerimaan perpajakan Indonesia pada tahun 2019 hanya mencapai 73,5% atau sebesar Rp.1786,4 T (Friana,2019).

Selanjutnya, terkait data yang disebutkan Badan Pusat Statistik (BPS) memasuki pandemi, Indonesia mengalami pertumbuhan ekonomi yang melambat pada kuartal I/2020 sebesar 2,97%. Sementara penerimaan pajak Kuartal I hanya dapat terealisasi sebanyak Rp. 376,67 Triliun dengan presentase 30% dari yang telah ditargetkan pada APBN (Siregar,2020). Sejalan dengan hal tersebut Kepala BPS yakni Suhariyanto membandingkan dengan kuartal IV/2019, pertumbuhan ekonomi di Indonesia minus 2,41%. Pertumbuhan ekonomi Indonesia akan terus melambat hingga akhir tahun 2020, ditambah dengan sumber penerimaan utama yakni pajak ditaksir akan tergerus sampai Rp.388 Trilyun (Siregar,2020).

Menanggapi hal tersebut kebijakan untuk memulihkan penerimaan pajak dimana dalam kondisi pandemi ini mengalami penurunan dari PPH dan PPN, Pemerintah melakukan dua cara, yakni dengan penerimaan pajak ditingkatkan yang diiringi dengan pengurangan biaya pengumpulan pajak. Yang dapat berbentuk biaya terkait dengan Account Representative (AR), biaya pelaksanaan pemeriksaan, biaya penyelesaian sengketa pajak, dan lainnya (Cheisviyanny, 2020). Selain itu, ditengah periode masa Pandemi Covid-19, Suatu perubahan yang sebelumnya memakan waktu beberapa tahun kini terjadi dalam rentang waktu berapa bulan. Pemerintah yang semula ingin menerapkan perubahan transformasional, dapat memanfaatkan krisis dengan cara mempercepat tren yang sebelumnya bergerak lambat hingga menerapkan manfaat yang sangat dibutuhkan saat ini, tentu hal ini berlaku dengan perpajakan.

Yang mana pemerintah memanfaatkan periode ketidakpastian ini untuk menunjukkan kompetensi, keadilan, dan akuntabilitas kepada wajib pajak. Maka, kepercayaan publik yang selama ini belum terlihat masif akan perlahan naik. Demikian sebaliknya, jika pemerintah gagal membangun fondasi ini, legitimasi pemerintah akan terlihat semakin buruk, yang akan berdampak jangka panjang.

Mengingat saat ini rasio pajak terhadap PDB Indonesia masih sangat rendah, di kisaran 10-11%, jauh di bawah negara-negara ASEAN dan negara-negara OECD yakni Brasil, Rusia, India, China, Afrika Selatan. Maka, diperlukan landasan strategis untuk meningkatkan penerimaan pajak demi memenuhi kebutuhan pengeluaran akan kesehatan, perlindungan sosial, dan dukungan finansial kepada sector – sector ekonomi dari yang utama hingga kecil dan menengah seperti negara – negara maju yang mana pajak memberikan kontribusi signifikan terhadap penerimaan dan PDB. Hal ini juga sebagai langkah dasar bagi Indonesia dalam mewujudkan “Indonesia Maju 2025”.

Dengan menggunakan 3 pilar pendekatan dalam mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kepatuhan pajak untuk menghadapi tantangan yang diciptakan oleh krisis pandemi dan pengoptimalan mekanisme WHT (Withholding Tax) dalam sistem pemungutan pajak dari segi efisiensi. Apabila rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap institusi otoritas pelayanan pajak dan sistem perpajakan, maka akan berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat wajib pajak untuk

membayar pajak. Sebaliknya, jika kepercayaan masyarakat tinggi terhadap institusi dan otoritas pajak, maka hal itu dapat berpengaruh pada tumbuhnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Namun, strategi apa yang harus dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sebagai penyedia layanan pajak? Hal ini masih perlu diperdebatkan karena pemerintah tidak selalu memiliki kepekaan untuk meningkatkan kepercayaan publik bahkan dianggap sebagai paradoks.

Dengan demikian penelitian ini akan mengupas lebih dalam mengenai optimalisasi dari upaya – upaya pemerintah dalam meningkatkan penerimaan pajak di masa pandemi dan dampaknya terhadap kepatuhan membayar pajak berkelanjutan. Berangkat dari penelitian – penelitian sebelumnya, peneliti memperbaharui dan mencari solusi secara komprehensif dalam menghadapi rintangan di masa ketidakpastian dengan kerangka teori sebagai berikut.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Pajak Sebagai Pembangunan Nasional

Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) yang disusun setiap tahun merupakan representasi struktur anggaran yang akan dilaksanakan. Kemampuan Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) tergantung dari tingkat perolehan pendapatan salah satunya dari sector pajak yang sampai saat ini masih menjadi tulang punggung Indonesia. Program pembangunan nasional yang tertuang dalam agenda RPJMN tahun 2045 tentunya membutuhkan pembiayaan yang tidak sedikit yang melibatkan dari berbagai elemen didalamnya. Maka dengan itu demi mendorong terlaksananya program pembangunan nasional berjalan dengan baik, perlu adanya kerja keras dari sector penerimaan pajak yang lebih tinggi lagi, berdasarkan data yang dirilis oleh BPS Tax ratio Indonesia di tahun 2022 yang sebesar 10,38% dari pertumbuhan ekonomi Indonesia sebesar 5,31% dengan Produk Domestik Bruto sebesar Rp19.588,4 triliun. Mengalami kenaikan dibandingkan 2 tahun sebelumnya, untuk di tahun 2020 tax ratio Indonesia berada pada angka 8,33%. Dan untuk di tahun 2021 berada pada angka 9,11%. Hal ini menunjukan bahwa dengan berbagai regulasi dalam bidang perpajakan yang dikeluarkan oleh pemerintah telah sesuai dengan apa yang diharapkan. Karena pada dasarnya laju peningkatan tax ratio yang tinggi menggambarkan tinggi pula ketaatan masyarakat dalam bidang perpajakan (melaporkan dan membayar).

Warga negara berada dalam sebuah negara yang merupakan wilayah Lembaga pusat, diberi wewenang dan mandat untuk memelihara ketertiban sosial warga negara. Pandangan akan negara yang efektif banyak dikaji oleh para ahli, namun secara luas terdapat dua pandangan akan negara yang efektif yakni pandangan pertama akan negara yang efektif dilihat dari bagaimana efektivitas suatu negara dalam menyelesaikan masalahnya dan sebagai upayanya struktur organisasi dibangun negara untuk memperluas jangkauannya serta memaksa warga negara untuk mematuhi perintahnya. Dengan kata lain birokrat dituntut untuk mengumpulkan pajak sebagai modal fiskal untuk menambah kekuatan dalam mengatur ekonomi pasar sebagai fondasi dalam penegakan hukum. Berbeda dengan hal itu, pandangan kedua menekankan pada kontrak sosial dengan negara. Yang mana Locke (2013) dan Rousseau (1964) menganggap hak – hak sipil dan politik warga negara adalah bentuk pertukaran dengan apa yang mereka keluarkan. Tentu saja dalam hal ini, jika pemerintah gagal memenuhi kewajiban, warga negara dapat secara sah menarik kerja samanya.

Pajak diibaratkan roda dari sebuah kendaraan, yang dimana bisa menggerakkan kendaraan dengan cepat, pelan mundur atau maju. Begitu juga dengan pembangunan

nasional, ketersediaan sarana prasarana umum, pelayanan masyarakat itu semua bagian dari kontribusi pajak, seperti sifat pajak kontraprestasi kebermanfaatannya dirasakan untuk dimasa yang akan datang. Pajak merupakan iuran yang wajib melekat kepada seluruh masyarakat Indonesia, oleh karenanya tugas kita Bersama demi terciptanya pembangunan nasional yang lebih baik meningkatkan kesadaran dan ketertiban dalam membayar pajak.

Sistem Pemungutan Pajak *Withholding Tax* (WHT)

Istilah WHT mungkin terdengar asing dari pada istilah *self assessment system*, namun keduanya tidak bisa disamaratakan. Mengacu pada Keputusan Menteri Keuangan Nomor 231/PMK.03/2019 tentang pemungut pajak atau Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 199/PMK.010/2019 tentang pemungut PPh 22 impor telah diatur bahwa pada WHT ini memiliki sistem pemungutan pajak yang mana pihak ketiga ditunjuk memiliki wewenang sebagai pemungut atau pemotong pajak. Maka dari itu, keberhasilan pelaksanaannya bergantung pada pihak ketiga. Berbeda dengan *Self assessment system* yang bergantung penuh pada wajib pajak itu sendiri. (Resmi, 2017:11). Mekanisme WHT dapat dilihat pada Pasal 4 Ayat 2, Pasal 15, Pasal 17 Ayat 2C, Pasal 21/26, Pasal 22, dan Pasal 23/26. Dalam UU PPh juga diatur mengenai cara pelunasan pajak menggunakan asas domisili dan asas sumber dengan prinsip worl-wide income, yang pada akhirnya wajib pajak yang berpenghasilan di Indonesia maupun luar Indonesia tetap dikenakan pajak.

Mekanisme WHT ini secara empiris telah terbukti meningkatkan kepatuhan serta penerimaan pajak. Namun, disamping kelebihan yang dapat mengurangi pembiayaan dalam pemungutan pajak dan penerimaan arus kas masuk pada pengelolaan anggaran. Mekanisme dari WHT menyebabkan biaya kepatuhan terhadap wajib pajak, hal ini menimbulkan beban tambahan. Pajak yang sudah melalui proses WHT selanjutnya dijadikan kredit pajak yang dapat mengurangi pajak terutang, terkecuali Pph final (Kristiaji dan Awwaliatul, 2020: 12).

Teori kepatuhan Pajak

Menurut Rachman (2014) yang dimaksud dengan teori kepatuhan ialah teori yang memperjelas suatu keadaan taat dari seseorang pada aturan yang ada. Sementara kepatuhan pajak ialah tanggungjawab dalam memenuhi kewajiban dan hak dalam hal perpajakan yang harus dipatuhi oleh pemerintah dan warga negara sebagai wajib pajak. Dalam konteks lokal maupun nasional pembahasan mengenai kepatuhan pajak telah marak ada sejak era Reformasi. Baswir (1997) menelaah bahwa kepatuhan pajak yang tinggi merupakan representasi dari partisipasi masyarakat dalam pembangunan daerah dan nasional. Untuk itu, sebagai upaya preventif dalam mengatasi rendahnya kepatuhan pajak, Subarsono (2004) dan Haning, Hamzah, dan Tahili (2019) mengusulkan reposisi organisasi administrasi perpajakan dan mendorong akuntabilitas serta transparansi dari pelayanan pajak. Namun, seiring dengan perubahan lingkungan masyarakat mengikuti arus zaman, perlu kajian lebih sistematis dan komprehensif dalam mengatasi masalah ketidakpatuhan pajak terutama di negara berkembang seperti Indonesia.

Artikel jurnal ini mengadopsi pendekatan milik Sobel (2005) yakni resiprositas intrinsik yang dicirikan oleh internalisasi kekuatan yang membentuk perilaku resiprokal dalam preferensi. Untuk membuktikannya, terdapat dukungan dari sebuah eksperimen, seperti Fehr dan Gächter (2000), dan Dohmen, Falk, Huffman, dan Sunde (2009) yang berpendapat bahwa timbal balik ada dalam dua bentuk utama: timbal balik positif, di mana satu pihak bertindak untuk menguntungkan pihak lain. memunculkan

tindakan yang menguntungkan sebagai balasannya; dan timbal balik negatif, di mana satu pihak menggunakan hukuman berat setiap kali pihak lain melakukan pelanggaran. Model seperti ini banyak digunakan dalam hubungan antara negara dan warga negara, khususnya kepatuhan hukum dan kepatuhan pajak bagi warga negara. Studi lebih lanjut terkait kepatuhan menghasilkan bukti relevansi yang menghubungkan kepatuhan pajak dan legitimasi yang dirasakan. Yang ditekankan oleh Feld dan Frey (2007) bahwa kepatuhan lebih tinggi ketika Pemerintah dianggap adil, yang sejalan dengan literatur psikologis yang lebih luas tentang legitimasi dan kepatuhan.

Terdapat tiga paradigma yang terindikasi memiliki hubungan dengan kepatuhan pajak. Yang pertama adalah Paradigma penegakan terkait perilaku illegal melalui sebuah hukuman. Namun, Hal tersebut mengadvokasi paradigma kedua yang mengakui peran penegakan dan administrasi perpajakan sebagai fasilitator dan penyedia layanan bagi wajib pajak dan warga negara dalam membantu wajib pajak dalam setiap langkah pelaporan dan pembayaran pajak. Secara tidak langsung hal ini menjelaskan bahwa pelayanan publik berperan dalam mempengaruhi keputusan kepatuhan pajak individu. Dan yang terakhir, disebut dengan paradigma kepercayaan. Yang beranggapan bahwa kesadaran membayar pajak sebuah kelompok individu adalah bentuk perilaku nilai moral mereka sendiri atas persepsi mereka mengenai kualitas, kredibilitas, dan keandalan administrasi pajak. Jika mereka percaya bahwa pemerintah secara general dan pelayanan perpajakan sesuai dengan standar pelayanan, kepercayaan ini akan memiliki dampak positif pada kepatuhan pajak terutama saat pandemi covid-19

C. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini memiliki permasalahan yang mesti digali secara mendalam yang mana berdasarkan pendapat ahli yakni Parsudi Suparlan, bahwa pendekatan kualitatif ini sering juga dinamakan sebagai pendekatan humanistik, karena di dalam pendekatan ini cara pandang, cara hidup, selera, ataupun ungkapan emosi dan keyakinan dari warga masyarakat yang diteliti sesuai dengan masalah yang diteliti, juga termasuk data yang perlu dikumpulkan. Pendapat ahli lainnya, John W Creswell mendeskripsikan pendekatan kualitatif ini sebagai sebuah proses penyelidikan untuk memahami masalah sosial atau masalah manusia berdasarkan pada penciptaan gambar holistik yang dibentuk dengan kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci, dan disusun dalam sebuah latar ilmiah.

Sementara itu, Jenis Penelitian deskriptif menurut Punaji Setyosari, penelitian ialah penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan suatu keadaan, peristiwa, objek apakah orang, atau segala sesuatu yang terkait dengan variabel-variabel yang bisa dijelaskan baik dengan angka-angka maupun kata-kata. Dengan teknik pengumpulan data Studi Literatur menggunakan data dari jurnal sebelumnya, serta analisis data deskriptif yang diawali dengan proses pengumpulan/penyusunan data, lalu penafisiran data secara deskriptif.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

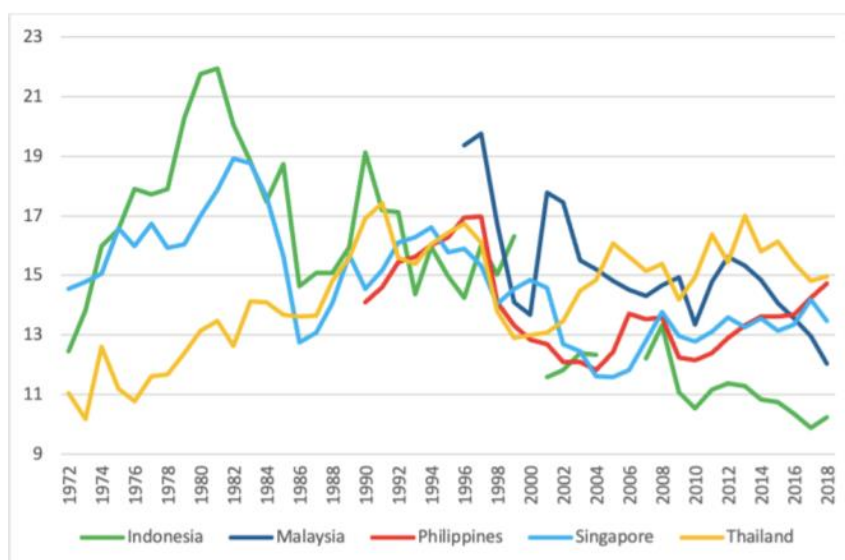
Akumulasi Statistik Pajak di Indonesia

Dalam merumuskan langkah – langkah untuk meningkatkan kepatuhan pajak ketika menghadapi masa krisis pandemic covid-19 pertama yang harus dilakukan adalah melihat kedalam presentase data penerimaan pajak terhadap PDB (tax-to-GDP-ratio). Menurut Laporan Indikator Pembangunan dunia (World Bank), data rasio pajak selama periode 1972-2018 atau 46 tahun, yang mana data tersebut dirasa cukup untuk

mengkaji perkembangan kontribusi penerimaan pajak secara keseluruhan. Dapat dilihat pada gambar 1, bahwa data rasio pajak terhadap PDB negara Indonesia lebih rendah dibandingkan dengan 5 negara ASEAN lainnya. Mengingat bahwa rasio pajak terhadap PDB merupakan salah satu indikator efektifitas suatu negara, dapat disimpulkan bahwa negara Indonesia masih mempunyai potensi yang sangat besar untuk mewujudkan tingkat kontribusi perpajakan yang tinggi terhadap penerimaan negara. Secara general, periode rasio pajak terhadap PDB dapat dibagi menjadi tiga periode, yakni paruh pertama pada awal orde baru tahun 1972-1985, paruh kedua pertengahan hingga berakhirnya orde baru yakni tahun 1986-1998 yang selanjutnya Era Reformasi tahun 1999-2018. Setiap Periode pun memiliki karakteristiknya masing – masing.

Berdasarkan data yang tertera di gambar, dapat dilihat pada masa awal orde baru tingkat presentase rasio pajak terhadap PDB Indonesia adalah 20%. Terjadinya peningkatan yang signifikan pada tahun 1972-1981 sebanyak 22% membuat rasio pajak terhadap PDB Indonesia berada di puncak dibandingkan dengan negara lain yang berada di tahun yang sama. Namun sayangnya, di tahun – tahun selanjutnya persentase rasio terus mengalami penurunan hingga di paruh kedua masa orde baru, persentase rata – rata tingkat rasio pajak terhadap PDB Indonesia mencapai sekitar 15% diikuti dengan fluktuasi tahunan yang signifikan selama periode tersebut. Sementara negara lainnya menunjukkan konsistensi peningkatan rasio pajak terhadap PDB-nya di periode yang sama dan menyusul level Indonesia.

Grapik 1. Rasio Pajak terhadap PDB ASEAN-5 (%)



Sumber: Indikator Pembangunan Dunia, Bank Dunia

Selanjutnya saat memasuki era Reformasi, presentase terus mengalami penurunan hingga presentasi rata – rata mencapai 11% di tahun 1998 hingga tahun 2018. Tentu saja hal ini sangat bertolak belakang dengan kelima negara lainnya yang menunjukkan peningkatan selama periode tersebut. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam kurun waktu selama kurang lebih empat dekade, rasio pajak terhadap PDB Indonesia menunjukkan stabilitas. Yang berarti peran serta kemampuan pemerintah dalam mengefektifkan perpajakan menunjukkan hasil yang tidak berubah secara signifikan.

Kepatuhan Pajak Yang Berkelanjutan

Dari hasil data tersebut, menunjukkan akan kurangnya kepatuhan pajak di Indonesia. Konsistensi pemerintah pun dipertanyakan, karena disaat negara lain menunjukkan peningkatan, Indonesia yang pada awalnya berada di puncak tidak dapat mempertahankan dan malah terus mengalami penurunan. Hasil penelitian telah menunjukkan kepada kita bahwa terdapat pendekatan yang berisi tiga dimensi oleh Besley (2020) yaitu:

1. Dimensi Ekonomi, yakni faktor – faktor berbasis permintaan akan layanan publik dan perubahan structural perekonomian membuat Pemerintah dapat lebih mudah mengumpulkan penerimaan pajak dari sisi penawaran. Peningkatan penggunaan PPN dan PPh menempatkan perusahaan sebagai ujung tombak dalam meningkatkan kepatuhan.
2. Dimensi Politik, yang berangkat dari penelitian sebelumnya oleh Besley, Ilzetzki, & Persson, (2013) menitikberatkan akan pentingnya sentralisasi negara dan pembatasan kekuasaan.
3. Dimensi Sosial, Menurut Schumpeter (1991) Perpajakan adalah bentuk dari kewajiban warga negara. Sementara Levi (1988) berpendapat bahwa membangun kapasitas negara dapat terwujud dengan menciptakan kepatuhan semu sukarela. Hal ini terkait dengan pemikiran bahwa peningkatan legitimasi negara berkorelasi positif dengan peningkatan kepercayaan terhadap lembaga negara.

Adapun pendekatan melalui forecasting kapasitas fiskal yang lebih kuat melalui deteksi dan pemantauan yang lebih baik, ditambah dengan denda yang lebih tinggi, yang mana menurut Allingham dan Sandmo (1972) pada awalnya mengadopsi pendekatan yang berfokus pada ancaman sanksi material sebagai pendorong utama keputusan kepatuhan pajak. Namun, terlepas akan hal itu, konsep yang sekarang banyak diterima adalah konsep dengan serangkaian faktor yang merujuk pada keputusan yang mendukung untuk membayar pajak atau disebut dengan istilah “Pajak Moral”. Yang mana konsep ini sejalan dengan tiga paradigma yang telah dipaparkan sebelumnya pada kerangka teori.

Adapun tiga pendekatan yang mesti ditegaskan secara kolektif, yakni penegakan (hukum), fasilitasi, dan kepercayaan dalam mendorong kepatuhan. Pendekatan ini telah diadopsi sebelumnya sebagai bentuk inovasi program kepatuhan pajak di World Bank (Wilson Prichard, Custers, Dom, Davenport, & Roscitt, 2019). Wajib pajak cenderung lebih patuh jika mereka yakin bahwa pajak yang mereka bayarkan akan dimanfaatkan secara efektif dan adil sehingga manfaatnya pun terasa langsung dan jauh dari berita kasus miring. Dengan menggunakan pendekatan kepercayaan, pemerintah dapat menerapkan perbaikan berkelanjutan dalam kepatuhan pajak dalam fase krisis COVID-19, seperti yang telah disarankan oleh Custers (2020).

Terdapat tiga Fase yang dapat ditempuh pemerintah, yakni ; Fase 1 (Pertolongan). Seperti yang kita tahu bahwa keadaan perekonomian di masa awal pandemi mengalami collapse di seluruh dunia, begitu juga dengan pendapatan pajak yang menurun secara signifikan. Menyesuaikan dengan kondisi, pemerintah pun mengambil sikap dengan memberikan keringanan pajak kepada wajib pajak perseorangan dan badan dalam bentuk percepatan pengembalian pajak, pembebasan berbagai sanksi, dan pengurangan kegiatan penegakan. Beberapa Negara misalnya, mengizinkan bisnis untuk memperpanjang penundaan pembayaran pajak penghasilan atau menunda pajak penghasilan pribadi untuk jangka waktu tertentu bagi wajib pajak berpenghasilan sangat rendah. Apabila sikap yang diambil pemerintah seperti yang disebutkan sebelumnya dapat meyakinkan wajib pajak akan kesiapan pemerintah dalam

mendukung pemenuhan kebutuhan dan segala kegiatan ekonomi yang diambang batas karena penurunan pendapatan, implikasinya, kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan akan meningkat. Hal ini juga dapat memberikan hasil serupa begitu krisis pandemi berakhir. Begitu juga sebaliknya, yang mana apabila wajib pajak menganggap pemerintah tidak dapat memfasilitas selama masa-masa sulit atau merasa tercurangi, mereka cenderung tidak mendukung beban pajak yang lebih tinggi atau tindakan penegakan hukum di masa depan karena ketidakpercayaan akan pengelolaan dan kinerja dari pemerintah. Maka dari itu, otoritas perpajakan mesti totalitas untuk memastikan bahwa beban pajak tidak benar-benar meningkat selama fase ini, terutama untuk kelompok yang paling rentan di masyarakat. Hal ini disebabkan adanya risiko peningkatan (informal) biaya akses layanan publik ketika sumber pendanaan APBN beralih ke belanja dalam rangka penanggulangan pandemi COVID-19.

Fase kedua (Restrukturisasi), yang pada fase ini masyarakat mulai kembali bekerja dan aktivitas ekonomi kembali berjalan, meski dengan pembatasan baru. Pemerintah pun berusaha agar dapat menutup kehilangan pendapatan pajak dengan memperketat penegakan hukum. Dengan berfokus hanya pada penegakan hukum yang tidak diiringi peningkatan fasilitas atau membangun kepercayaan hanya dapat menjadi bumerang semata. Sehingga pemerintah harus mengambil perencanaan akan perspektif jangka panjang serta upaya membangun niat baik yang dihasilkan dari fase pertama. Karena hal ini sangat berkaitan penting dalam pencapaian tingkat kepatuhan, dan salah satu strategi yang dapat digunakan adalah dengan mengadopsi rencana komunikasi yang secara eksplisit menghubungkan langkah-langkah dukungan sementara di Fase 1 dengan kebutuhan untuk dimulainya kembali pengumpulan pajak secara bertahap di fase 2 dan 3, yang menekankan rasa solidaritas antara wajib pajak dan Pemerintah. Selain itu, langkah-langkah dalam memfasilitasi yang diperkenalkan sebelumnya di fase pertama disinyalir telah menghemat waktu pembayar pajak, seperti layanan elektronik mesti diperpanjang dan dipertahankan jika memungkinkan setelah krisis berakhir.

Fase ketiga (Pemulihan yang Tangguh), yang mana perekonomian perlahan akan berangsur pulih kembali. Pada fase ini, Pemerintah kemungkinan besar akan mencoba mengurangi defisit anggaran dengan menaikkan pajak atau memperluas basis perpajakan. Jika Pemerintah menggunakan dua fase sebelumnya untuk memperkuat legitimasi dan mengamankan kepercayaan wajib pajak, tarif pajak yang lebih tinggi dan pengurangan pembebasan pajak akan mendapat dukungan luas pada tahap selanjutnya dari wajib pajak. Menaikkan pajak akan lebih mudah jika didukung oleh strategi yang berupaya menumbuhkan kepercayaan. Di sisi lain, keadilan dalam sistem perpajakan dapat ditingkatkan. Misalnya, dengan menutup kesenjangan domestik dan internasional bagi individu dan perusahaan berpenghasilan tinggi. Kebijakan pajak yang berkontribusi pada "pemulihan hijau", seperti pajak karbon, kemungkinan juga akan mendapat dukungan luas.

Adapun teori pendekatan lain yang sejalan dan akan membantu jalannya proses dari ketiga fase sebelumnya, yakni teori psikologi fiskal yang menekankan bahwa penyebab hilangnya keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya adalah karena wajib pajak merasa tidak adanya manfaat yang terasa dari membayar pajak. Hubungan antara wajib pajak dan otoritas perpajakan digambarkan sebagai kontrak implisit atau relasional. Sehingga hubungan tersebut membuat suatu ikatan emosional karena loyalitas, hal ini tidak termasuk dalam pertukaran transaksional saja. Penegakan pajak dalam teori ini dilihat sebagai krisis dari subjek wajib pajak, yang tentunya dapat diperbaiki dengan cara kerjasama antara wajib pajak dengan otoritas perpajakan dan pemerintah. Adapun Norma subjektif yang merupakan persepsi teknaan sosial dalam

melakukan atau menolak melakukan suatu hal tertentu yang memberikan seseorang referensi kuat dalam bertindak, hal ini merepresentasikan teguhnyanya niat seseorang.

Jika dikaitkan dengan dunia perpajakan, norma subjektif ini melandasi tekanan dari lingkungan terhadap wajib pajak. Misalnya, seseorang yang berada di lingkungan yang taat pajak maka akan mengikuti norma subjektif yang ada pada lingkungannya. Beberapa penelitian pun sudah membuktikan teori ini, seperti penelitian di negara Malaysia oleh Hai dan See (2011) terbukti bahwa norma subjektif membawa pengaruh yang positif bagi niat seseorang dalam mematuhi untuk membayar pajak.

Kontribusi *Withholding Tax*

Dalam rangka meningkatkan penerimaan pajak terutama pada masa pandemi ini, menggunakan *Withholding tax* dengan mengoptimalkan pengimplementasiannya. Tercatat bahwa kontribusi dari WHT dalam penerimaan pajak sebanyak 80%. Dikarenakan kurangnya otoritas pajak dalam memfasilitasi pengenalan WHT, banyak dari pemotong dan pemungut pajak masih asing dengan mekanismenya. Misalnya dalam beberapa tahun kebelakang, biaya pengiriman barang atau ongkos angkut dan sejenisnya banyak mengalami koreksi yang seharusnya dikenai PPh 23 sebanyak 2%, tetapi pada pelaksanaannya pemotong pajak tidak mengenakan pajak sama sekali. Mengingat hal ini tidak bisa terlepas begitu saja karena dianggap kesalahan sepele, otoritas pajak pun bertanggung jawab terutama AR (*Account Representative*). Yang mana perannya sebagai konsultan pajak dirasa kurang maksimal dalam mengedukasi wajib pajak. Selain itu, stigma yang melekat pada organisasi DJP ialah bentuk dari administrasi pajak yang mengacuhkan pendekatan manusiawi. Wajib pajak dipandang sebagai objek semata untuk pencapaian target, bukan sebagai seseorang partner kerja sama ataupun pelanggan. Maka dari itu, AR (*account representative*) semestinya lebih paham akan wajib pajak yang terdiri dari berbagai latar belakang dan budaya yang berbeda, sehingga menghadapinya pun diperlukan komunikasi yang efektif. Selain itu, AR juga mesti memaksimalkan control akan E-Faktur, meneliti dan menganalisis laporan keuangan wajib pajak,

Dari segi efisiensi biaya pengumpulan pajak, dapat diupayakan dengan mengurangi pemeriksaan dan sengketa pajak. Sejalan dengan hal ini, direktur penyuluhan, pelayanan dan Humas DJP, mengungkapkan bahwa wajib pajak mesti didukung untuk melakukan *self correction*, agar tidak memerlukan pemeriksaan. Dalam hal ini, peran pengawasan dan edukasi dari AR harus digencarkan. Jika telah terimplementasikan secara maksimal, maka jumlah sengketa pajak pun berkurang, sehingga efisiensi biaya dari pemeriksaan dan sengketa pajak dapat di distribusikan kembali. Misalnya untuk pelatihan AR/ bagian pemeriksaan, program ekstensifikasi, dan pengawasan berbasis kewilayahan.

Pengoptimalan dalam membangun kepatuhan pajak yang berkelanjutan

Tantangan dalam mengembangkan suatu strategi komprehensif untuk meningkatkan kepercayaan terletak pada mengidentifikasi keseimbangan yang tepat antara penegakan, fasilitasi, dan kepercayaan (EFT). Jika hambatan utama reformasi adalah kurangnya kapasitas teknis, ini berarti perlu adanya peningkatan penegakan hukum. Dalam memperkuat fondasi kepatuhan, diperlukan beberapa pertimbangan dalam menerapkan strateginya, seperti; jenis kepercayaan mana, dari berbagai kategori wajib pajak, yang diperlukan untuk mendukung jenis reformasi tertentu; penyebab tertentu dari ketidakpercayaan wajib pajak dalam konteks tertentu; dan potensi

berbagai jenis intervensi untuk meningkatkan hasil. Karena saat ini pemerintah masih mengeneralisasikan perspektif wajib pajak sehingga akurasinya pun kurang.

Dalam menekan akan pentingnya peran penguatan kepercayaan dalam desain perubahan kebijakan, seharusnya tidak hanya bertujuan untuk memaksimalkan pendapatan, tetapi juga untuk mengembangkan strategi untuk memperkuat kontrak fiskal dan membangun sistem pendukung reformasi yang sehat. Sebuah penelitian telah memberikan gambaran luas tentang strategi yang dapat digunakan untuk memberdayakan aspirasi wajib pajak sebagai bagian dari reformasi perpajakan, termasuk memperluas pentingnya politik perpajakan, meningkatkan keadilan horizontal dalam penegakan hukum, memperkuat transparansi dan keterkaitan antara penerimaan dan pengeluaran negara, serta mendukung ruang kelembagaan untuk keterlibatan antara wajib pajak dan Pemerintah (Wilson Prichard, 2015; W Prichard, Beach, Mohiuddin, & van den Boogaard, 2015). Selain memperhatikan pembagunan kepercayaan, aktor dari pemerintahan yang terlibat juga harus mendukung penggunaan penerimaan pajak dalam memberikan manfaat sosial lebih nyata. Tentu hal tersebut bergantung pada situasi dimana perkembangan dari pemulihan pandemic sesuai dengan harapan. Maka dari itu, penilaian yang baik berdasarkan semua faktor terkait oleh pembuat kebijakan sangat diperlukan dalam menilai waktu yang tepat untuk setiap fase implementasi strategi.

E. SIMPULAN

Kondisi pandemi yang sulit dapat memberikan pelajaran yang dapat membantu meningkatkan kepatuhan pajak. Jika Pemerintah dapat memanfaatkan kesempatan langka ini untuk mendefinisikan kembali kontrak fiskal melalui perpajakan yang “cerdas” dan berimbang, Pemerintah dapat membangun hubungan yang lebih kooperatif dengan pembayar pajak, yang mendukung perubahan jangka panjang. Secara keseluruhan, model kepatuhan wajib pajak dengan menggunakan pendekatan psikologi sosial juga menunjukkan bahwa kepatuhan pajak akan muncul jika niat wajib pajak untuk patuh, sedangkan niat untuk patuh ditentukan oleh tekanan sosial terhadap kepatuhan pajak, dan persepsi wajib pajak terhadap pemerintah. Selain itu, untuk memulihkan penerimaan pajak pasca covid-19 sebaiknya pemerintah dapat mengoptimalkan mekanisme *Withholding tax*, serta mengefisiensikan biaya pengumpulan pajak. Hal ini memerlukan kajian lebih lanjut dan komprehensif lagi jika implikasinya dalam praktik perpajakan berjalan signifikan.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti sampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh stakeholders di jurusan Administrasi Publik FISIP UIN Sunan Gunung Djati Bandung dan Pengurus Tax Center FISIP UIN Sunan Gunung Djati Bandung yang telah memotivasi peneliti sekaligus memberikan pelatihan penulisan artikel ilmiah bagi peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tulisan ini. Selanjutnya, peneliti sampaikan banyak terimakasih kepada Tim Pengelola Jurnal Perpajakan dan Keuangan Publik yang telah memberikan kesempatan sekaligus perbaikan kepada tulisan peneliti, sehingga layak terbit dalam jurnal bereputasi nasional.

REFERENSI

Cheisviyanny, C. (2020). Memulihkan Penerimaan Pajak Pasca Pandemi Covid-19. *Jurnal Pajak Indonesia (Indonesian Tax Review)*, 4(1), 21–28.

- Damayanti, T. W., T. S., Subekti, I., & Baridwan, Z. (2015). The Role of Taxpayer's Perception of the Government and Society to Improve Tax Compliance. *Accounting and Finance Research*, 4(1). <https://doi.org/10.5430/afr.v4n1p180>
- Halim, F. R., Mubarok, M., & Mutiarawati, R. (2021). A Feasibility Study for Housing Allowances from The Bandung Regency DPRD. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 13(2), 79-93.
- Handoyo, S., Anas, S., & Yudianto, I. (2019). Analysis of the Financial Condition West Java Provincial Government, Indonesia. *JKAP (Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik)*, 23(1), 33. <https://doi.org/10.22146/jkap.37046>
- Haning, M. T. H. T., Hamzah, H., & Tahili, M. H. (2019). Increasing Taxpayers' Compliance Through the Public Trust of Taxpayers At South Sulawesi Province, Indonesia. *Bisnis & Birokrasi Journal*, 26(2). <https://doi.org/10.20476/jbb.v26i2.10279>
- Hendrawan, P. R., & Budiarta, I. K. (2018). Pengaruh Integritas, Independensi, dan Gaya Kepemimpinan Transformasional pada Kinerja Auditor Inspektorat Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi*, 24, 1359. <https://doi.org/10.24843/eja.2018.v24.i02.p20>
- Mayor, E., & Sitepu, P. (2021). *Building A Foundation for Tax Compliance in The Time of The COVID-19 Pandemic*. 25(November), 167-184.
- Raharjo, N. K., Majidah, M., & Kurnia, K. (2020). PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, TARIF PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Cibinong Periode 2020). *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 7, 671. <https://doi.org/10.24843/eeb.2020.v09.i07.p05>
- Sadhani, N. W. Y. S., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. A. (2021). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan , Pengetahuan Tentang Pajak , Pelayanan Fiskus , Dan Sanksi Perpajakan terhadap Pelaksanaan Program Tax Amnesty Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Pemoderasi Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Desa Batubulan. *Jurnal Karma (Karya Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(3), 932-942.
- Salsabila, P. A., Junaid, A., & Nurfadila. (2021). Faktor - Faktor Yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Pada Masa Pandemi (Studi Kasus Umkm Kabupaten Soppeng). *CESJ : Center Of Ecocnomic Students Journal*, 4(2), 8.
- Samsu. (2017). Metode penelitian: teori dan aplikasi penelitian kualitatif, kuantitatif, mixed methods, serta research & development. In *Diterbitkan oleh: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA)*.
- Supyani, S., & Umam, K. (2020). Penerapan Anggaran Berbasis Kinerja Pada Dinas Kesehatan Kota Bandung. *Ministrate: Jurnal Birokrasi Dan Pemerintahan Daerah*, 2(3), 130-138.
- Susanti, V., Sumarwan, U., Simanjuntak, M., & Yusuf, E. Z. (2020). The Rational Factors of Perceived Quality and Perceived Value as the Drivers of Customer Satisfaction and Brand Loyalty. *Bisnis & Birokrasi Journal*, 26(3). <https://doi.org/10.20476/jbb.v26i3.11121>
- Wahyu, F. P., Rahmawati, I. D., & Umam, K. (2022, December). Identifying Best Method for Forecasting Tax Income using Time Series Analysis. In *Iapa Proceedings Conference* (pp. 60-73).