

PERANAN MENTALITAS DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK

R Gatot Heru Pranjoto, SE, MM

ABSTRAKSI

Untuk mendukung visi dan misi Dirjen Perpajakan , maka dibutuhkan penanaman mentalitas yang baik kepada semua wajib pajak (aparatur negara dan masyarakat) wajib pajak, hal ini dimaksudkan agar wajib pajak dengan ketangguhan pribadi dan ketangguhan sosialnya mampu memahami serta memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak yang tangguh.

Diharapkan mentalitas masyarakat yang baik dapat mendukung berbagai kebijakan serta temuan dari berbagai penelitian untuk mencapai tujuan DJP

Selain mentalitas serta berbagai kebijakan DJP, juga masih dibutuhkan koordinasi yang baik antara DJP dengan Pemerintah daerah, sampai kelurahan baik pendidikan dan pelatihan, hard ware untuk mendukung berbagai kebijakan DJP, seperti peningkatan citra, penerimaan pajak serta pelayanan prima.

Keyword: Mentalitas, Kepatuhan wajib pajak

PENDAHULUAN

Direktorat Jenderal Pajak , menjalankan 3 fungsi :

Dalam penelitian Zein 2003, mengatakan bahwa dalam system self assessment, wajib pajak dipercaya untuk menghitung, membayar dan melapor kewajiban perpajakannya. Untuk mencapai tujuan tersebut maka Direktorat Jenderal Pajak menjalankan 3 fungsi utaanya, yaitu :

1. Tax Services (Pelayanan)
2. Dissemination (Penyuluhan)
3. Law Enforcement (Pencegakan Hukum)

Tax Services :

Pemenuhan kewajiban maupun hak wajib pajak dibidang perpajakan, seperti penerbitan atau pencabutan NPWP; permohonan keberatan dan permohonan restitusi PPN

Dissemination (Penyuluhan)

Penyebaran informasi tentang ketentuan perpajakan yang perlu diketahui oleh wajib pajak guna pemenuhan kewajiban dan haknya dibidang perpajakan

Law Enforcement (Penegakan Hukum), terdiri dari 3 pilar :

- a. Pemeriksaan pajak (Tax audit)
- b. Penyidikan pajak (Tax Investigation)
- c. Penagihan pajak (Tax Collection)

Selanjutnya, kegiatan penegakan hukum bertujuan mendorong wajib pajak untuk mematuhi ketentuan perpajakan yang berlaku. Dengan demikian, penyuluhan maupun penegakan hukum merupakan bentuk lain dari pelayanan. Pelayanan perpajakan (tax service) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Andreoni (1998) dan Odd Helge Fjldstad (2004) sebagaimana dikutip oleh Dawam (2006) kepatuhan sukarela (voluntary compliance) membayar pajak timbul sebagai respon atas pelayanan prima (excellent service) dilakukan oleh kantor pajak (tax office) sebaliknya perbuatan penghindaran pajak (tax office avoidance) maupun pengelakan pajak (tax evasions) dilakukan oleh wajib pajak karena kurangnya pelayanan yang diperolehnya dari kantor pajak (Brouning, 1976). Oleh karena itu, kantor pajak semestinya memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak agar mereka bersedia membayar pajak sesuai ketentuan (Steven Howard 2000)

PENGHINDARAN WAJIB PAJAK

Menurut Dhami Alnowaiki (2004) kepuasan wajib pajak (tax payers satis faction) atas pelayanan yang diperolehnya dapat mendorongnya untuk membayar pajak sesuai ketentuan sehingga menurunkan tingkat penghindaran pajak. Menurut Jhon Hutagaol (2006) factor-faktor yang mendorong wajib pajak melakukan penghindaran pajak (tax aveoidence) atau pengelakan pajak (tax eveasion) sebagai berikut :

- a. Ada peluang untuk melakukan penghindaran pajak (level of opportunity) karena belum di atur secara jelas (grey area)
- b. Kemungkinan perbuatannya diketahui relative kecil (level of detection)
- c. Manfaat yang diperolehnya relatif besar dibandingkan dengan resikonya (level of benefit compared with risk)
- d. Sangsi perpajakan tidak terlalu berat (level of fine)
- e. Ketentuan peraturan perpajakan tidak berlaku sama terhadap semua wajib pajak (level of discrimination)
- f. Berfariasinya pelaksanaan pengkakan hukum (level of law enforcement)

selain itu factor-faktor selain seperti social moral persepsi wajib pajak atas ketentuan perpajakan dan system perpajakan yang tidak fair berpengaruh terhadap perbuatan penghindaran pajak (coel 1992 culis and lewis 1997 gardon 1989 grasmitt and bursik 1990 school and lubel

1998) sebagai contoh di America Serikat tingkat kepatuhan wajib pajak sebesar 83% atau yang belum patuh sebesar 17% (IRS 1997).

MEMAHAMI TEORI MENTALITAS

Teori mentalitas menjelaskan tentang kecerdasan manusia, mengenal fitrah manusia, menemukan suara hati manusia melalui kebebasan untuk memilih, hukum alam dan prinsip-prinsip, menjelaskan ketangguhan pribadi, ketangguhan social dan hubungan dengan alam semesta melalui sifat kasih dan sayang, adil dan rasa sukur untuk mencapai manusia paripurna

Setelah mempelajari ilmu mentalitas diharapkan manusia memiliki ketangguhan pribadi, ketangguhan social dan mampu berinteraksi terhadap alam semesta melalui sifat kasih sayang, adil dan pandai bersyukur dalam kehidupan sehari-hari

Melalui ketangguhan pribadi maka manusia akan memiliki ketangguhan agama, sehingga dalam kehidupan sehari-harinya sesuai dengan kaidah atau aturan dalam agamanya sehingga manusia tersebut hidup dengan agama yang mantap.

Melalui ketangguhan social, maka manusia akan memiliki rasa saling kasih sayang, saling tolong menolong dan mampu memahami serta memenuhi kewajibannya, termasuk memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak yang tangguh, dalam arti sebagai wajib pajak yang dapat menjalankan *system self assessment*, dimana wajib pajak dapat memahami kewajibannya sebagai wajib pajak yang tangguh dalam arti mampu menghitung sendiri, mampu melapor dan membayar atau menyeter perpajakannya.

Dengan ketangguhan social ini wajib pajak akan mempunyai tingkat kesadaran tentang pajak yang tinggi, sehingga wajib pajak tidak akan melakukan penghindaran pajak atau pengelakan pajak (Tax avoidance), sehingga berbagai praktek seperti level of opportunity, grey area, level of detection, level of benefit compared with risk, level on fine, level of discrimination dan level of law enforcement)

MEMAHAMI STRATEGI PELAYANAN

Menurut Gronros (1990) dan Kotler Andersen (1995), karakteristik dasar pelayanan yaitu (1) Intangibility artinya tidak berwujud, (2) inseparability artinya tidak bias dipisahkan, (3) interaction artinya memerlukan interaksi antara pemberi jasa dengan pengguna jasa, (4) perishability artinya bernilai saat dibutuhkan oleh pengguna jasa, (5) heterogeneity artinya standar pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan director jendral pajak kepada wajib pajak termasuk pelayanan public (public sevice) yaitu segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (keputusan menteri pendayagunaan atparatur Negara nomor 63 tahun 2003).

Pelayanan public harus memenuhi azas-azas :

1. Transparansi artinya terbuka dan mudah untuk diakses oleh pengguna jasa manapun,
2. Akuntabilitas artinya pemberian jasa harus dapat dipertanggung jawabkan,

3. Kondisional artinya pelaksanaan pelayanan sesuai dengan kemampuan dan keadaan dari pemberi maupun penggunaan jasa dengan memperhatikan aspek efektivitas dan efisiensi,
4. Partisipatif artinya peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public,
5. Kesamaam hak artinya tidak ada diskriminasi,
6. Keseimbangan hak dan kewajiban artinya pemberi maupun pengguna jasa memiliki hak da kewajibannya masing-masing

Agar pelayanan memberikan kepuasan (satis faction) bagi penggunaan jasa, oleh Zaithaml (1990) terdapat 10 (sepuluh) aspek pelayanan yang harus diperhatikan oleh pemberiyen pelayanan yaitu :

1. Tangible yaitu penampilan pbsik dari sumber daya manusia yang bertugas memberikan pelayanan dan sarana serta prasarana yang digunakan untuk pelayanan,
2. Reliability yaitu kualitas pelayanan,
3. Response veness yaitu keinginan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan secara cepat,
4. Competency yaitu pengetahuan, keahlian dan keterampilan yang dipersyaratkan untuk melakukan pelayanan,
5. Courtesy yaitu sikap sopan santun respek dan bersahabat yang ditunjukkan oleh pemberi pelayanan,
6. Credibility yatu pemberi pelayanan dapat di percayai,
7. Security yaitu pelayanan yang diberikan memberikan kepastian, rasa aman dan nyaman bagi pengguna jasa,
8. Access yaitu informasi pelayanan dapat diperoleh dengan mudah,

9. *Comunicacton* yaitu pemberi pelayanan selalu berusaha memberikan informasi mengenai pelayanan yang dibutuhkan oleh pengguna dan bersedia mendengarkan kesulitan maupun kendala yang dihadapi pengguna,

10. *Understanding* yaitu sikap pemberi pelayanan untuk mendengar dan memahami keadaan dan kebutuhan pengguna.

Kesepuluh aspek pelayanan tersebut oleh Dr. Fredy Rangkuti (2003) diringkas menjadi 5 (lima) yaitu,

- a. *Responsiveness*,
- b. *Realibility*,
- c. *Emphaty*,
- d. *Assurance*, dan
- e. *Tangible*

STRATEGI PELAYANAN PADA ERA DJP BARU

Dalam era reformasi, Direktorat Jendral Pajak memiliki tujuan ganda yaitu citra dan penerimaan pajak. Citra Direktorat Jendral Pajak tersurat pada Visinya yaitu menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan system dan manajemen perpajakan kelas dunia, dipercaya dan dibanggakan oleh masyarakat. Selain itu, Direktorat Jenderal Pajak mengemban tanggung jawab menghimpun penerimaan pajak sebagai sumber utama penerimaan APBN. Keberhasilan kedua tujuan tersebut sangat tergantung kepada perspepsi masyarakat tentang pajak. Bila masyarakat memiliki persepsi yang positif tentang pajak maka penerimaan pajak akan meningkat karena *tax coverage ratio* meningkat sebagai akibat tumbuhnya kepatuhan sukarela Wajib Pajak (*taxpayers' voluntarily compliance*) di bidang perpajakan.

Untuk membentuk perspsi masyarakat yang positif tentang pajak dalam system self assessment, perlu dilakukan strategi pelayanan perpajakan yaitu strategi pelayanan operasional dan strategi pelayanan relasional (Dawam,2006).

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Dawam (2006) menunjukkan bahwa baik strategi pelayanan operasional dan relasional berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak (Tax payer's satisfaction). Artinya wajib pajak sangat apresiasi terhadap pelayanan perpajakan karena mereka memperoleh kemudahan (Simplicity), kepastian hukum (legal certainty), rasa nyaman (convenient) dn aman (security) dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban dan haknya dibidang perpajakan. Dengan demikian , citra direktorat jenderal pajak dapat diwujudkan melalui strategi pelayanan operasional dan relasional.

HUBUNGAN KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Namun dari hasil penelitian selanjutnya diketahui bahwa kepuasan wajib pajak tidak ada korelasinya dan kepatuhan wajib pajak (Dawam 2006) untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak diperlukan pegakan hokum (Law enforcement) sesuai ketentuan. Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa pilar-pilar penegakan hokum terdiri dari pemeriksaan pajak (tax audit), penyidikan pajak (tax investigation) dan penagihan pajak (tax collection), penegakan hokum merupakan bentuk lain dari pelayanan karena selain menerapkan sangsi perpajakan atas pelanggaran perpajakan juga memberikan pembelajaran kepada wajib pajak sehingga mereka dapat melaksanakan pemenuhan kewajiban dan haknyadibidang perpajakan sesuai ketentuan yang

berlaku. Penegakan hukum yang efektif apabila diterapkan sesuai dengan ketentuan terhadap wajib pajak yang melakukan penyimpangan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan sehingga hukum berlaku terhadap wajib pajak tanpa memandang latar belakangnya (non discrimination), selain itu penegakan hukum mendorong kepatuhan sukarela wajib pajak untuk membayar pajak sesuai ketentuan yang berpengaruh atas tax coverage ratio dan meningkatkan penerimaan perpajakan.

Dalam system self assessment, implementasi strategi pelayanan operasional dan relasional serta penegakan hukum yang efektif berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan sekaligus membentuk citra direktorat jenderal pajak yang terbuka, akuntabel dan kredibel serta meningkatkan penerimaan Negara dari sector pajak untuk melaksanakan kedua strategi pelayanan dan penegakan hukum diperlukan suatu fondasi yang kuat berupa komitmen bersama untuk melaksanakan good governance. Dengan demikian, kedua tujuan Direktorat Jenderal pajak tersebut dapat segera diralisasikan

KOORDINASI APARATUR PAJAK DENGAN PEMERINTAH DAERAH BELUM OPTIMAL

Tiga fungsi Direktorat Jenderal Pajak, seperti Tax Services (Pelayanan), Dissemination (Penyuluhan) dan Law Enforcement (Penegakan Hukum), masih belum optimal sehingga visi dan misi DJP seperti peningkatan citra dan peningkatan penerimaan pajak belum terwujud. terutama disebabkan karena kemudahan pelayanan atau simplicity serta acces atau kemudahan memperoleh informasi.

Kurangnya koordinasi pemerintah pusat dengan pemerintah daerah, mengakibatkan tersumbatnya berbagai kekurangan tersebut ditingkat kecamatan dan kelurahan, sehingga berbagai informasi perpajakan ditingkat kecamatan dan kelurahan tidak tersedia dengan baik,

Contoh masih ada perjanjian khusus antara petugas pajak, aparat dan wajib pajak

Berbagai kemudahan membayar pajak dimana saja kapan saja, seperti membayar SPP di PTN, mungkin sangat dibutuhkan

PENUTUP

Berdasarkan Pembahasan sebelumnya diatas, maka dapat disimpulkan dan disampaikan rekomendasi sebagai berikut :

1. Pada era DJP baru strategi pelayanan operasional dan relasional diperlukan untuk memberikan kepuasan bagi wajib pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban dan haknya dibidang perpajakan. Kepuasan wajib pajak tersebut berpengaruh terhadap citra Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana tersurat pada visinya. Selanjutnya, implementasi kedua strategi pelayanan tersebut diikuti dengan pelaksanaan penegakan hokum secara efektif sehingga berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian hal tersebut dapat meningkatkan penerimaan pajak.
2. Untuk melaksanakan kedua strategi pelayanan dan penegakan hokum secara efektif diterapkan prinsip *good governance* sehingga strategi pelayanan dan penegakan hokum dilakukan dengan transparan dan akuntabel.

3. Transparansi dan akuntabilitas kegunaan penerimaan perpajakan untuk pembangunan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta pelayanan public (public dods and service) sangat berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Oleh karenanya , pengelolaan penerimaan perpajakan mulai dari pemungutan hingga pengalokasiannya seyogyanya dilaksanakan berdasarkan prinsi-prinsip good governance

KEPUSTAKAAN :

Samingun, Wahjuni Endah Sri, S Nurwahyu Harahap, Hubungan Antara Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Tata Kelola Perusahaan (Corporate Governance) Dan Korupsi, Seminar Doctoral Perpajakan Program Ilmu Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia

Akuntan Indonesia, Edisi No.3, Tahun 1, November 2007: Ikatan Akuntan Indonesia

Media Akuntansi, Edisi No. 59, Tahun IV, Juni 2007: Ikatan Akuntan Indonesia