

## BAB IV

### ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Kepatuhan pajak adalah suatu kewajiban bagi warga negara, selain didasari oleh konstitusi dan peraturan tetapi juga sebagai kontrak sosial seorang individu atau entitas terhadap lingkungan sosialnya. *Social contract theory* menjelaskan bahwa sebagai bagian dari lingkungan sosial yang lebih besar, seorang individu atau entitas perlu untuk menyerahkan sebagian haknya kepada otoritas atau keputusan bersama lingkungan sosial demi pembangunan tatanan sosial tersebut (Friend, n.d.). Namun persoalan yang banyak terjadi di lapangan adalah adanya perbedaan persepsi pemenuhan penyerahan hak yang berupa nilai dan waktu pembayaran pajak dari individu atau entitas itu dengan otoritas yang berwenang. Peraturan pajak umumnya mengatur definisi, jenis, tarif dan cara menghitung pajak terutang berdasarkan penghasilan yang didapatkan atau diperoleh oleh wajib pajak, sementara dinamika pasar, sumber daya yang dimiliki oleh wajib pajak, ambiguitas bahasa atau kompleksitas peraturan maupun timbal balik yang diberikan oleh otoritas di antara faktor-faktor lain menyebabkan pergeseran persepsi kepatuhan di sisi wajib pajak.

Sikap umum terhadap pajak yang dimiliki oleh golongan milenial menjadi menarik untuk dipelajari karena mayoritas demografi usia kerja Indonesia menuju ke tahun 2045 berada pada generasi ini, sehingga para milenial adalah tulang punggung ekonomi bangsa dalam perjalanan menuju cita-cita Visi Indonesia 2045. Peneliti memilih narasumber milenial pengelola *family business* karena 95% usaha di Indonesia adalah *family business*. Selain itu, peneliti memilih narasumber yang telah mengelola *family business* minimal lima tahun, mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan rutin melaporkan Surat Pelaporan Tahunan (SPT) supaya informasi yang digali adalah informasi yang berdasar pada pengalaman nyata dalam usaha mereka memenuhi kewajiban perpajakan. Berikut faktor-faktor kepatuhan pajak yang tergalikan dalam penelitian ini.

#### 4.1. Hasil Penelitian

Pemerintah sebagai aktor utama penentu arah, kebijakan dan pelaksanaan pembangunan mempunyai peran penting dalam terlaksananya sistem perpajakan dengan baik. Meskipun telah diatur bahwa pajak adalah kontribusi tanpa imbal balik secara langsung, namun pemerintah perlu untuk dapat membuktikan atau meyakinkan warga negara bahwa dana pajak yang digalang dikelola dengan baik dan bertanggung jawab serta memberikan dampak nyata yang dapat dirasakan oleh warga negara.

Generasi milenial dinilai mempunyai kepercayaan yang baik terhadap pemerintah (Sadjiarto et al., 2021). Persepsi kinerja pemerintah yang baik, kepercayaan akan bagaimana pemerintah mengelola dana pajak mendorong para wajib pajak untuk mematuhi peraturan pajak dengan sukarela. Dalam penelitian lain juga disebutkan bahwa kepercayaan kepada pemerintah mendukung kepatuhan sukarela. (Djajanti, 2018 dan Jones et al., 2020).

*“Iklan dari pemerintah yang dipajang di mana-mana itu juga sedikit banyak mempengaruhi juga apalagi dengan melihat ee era pemimpin Pak Jokowi kayaknya kok ya dia memimpin tuh dengan baik gitu jadi ya kita rasanya membayar pajak juga lebih rela.”*  
(Narasumber I).

Salah satu wujud nyata terlaksananya pembangunan dengan baik adalah meningkatnya akses pendidikan. Selain warga negara sejak dini dapat secara langsung merasakan manfaat pembangunan, kesadaran akan pentingnya kontribusi pajak dapat ditanamkan melalui kurikulum yang disampaikan.

Generasi milenial mempunyai akses yang lebih baik terhadap pendidikan dibanding generasi-generasi sebelumnya (Vandenbroucke dan Peake, 2020). Konsekuensi dari hal ini adalah milenial cenderung untuk memiliki kesadaran pajak yang cukup baik (Hastuti, 2014). Para narasumber memahami bahwa pajak adalah kontribusi wajib seorang warga negara yang perlu dipenuhi demi pembangunan negara.

*“Oo ya ya pandangan saya tentang pajak kalau menurut saya sebenarnya ya pak ya kalau pajak itu menurut saya sangat penting sebetulnya jadi dengan kita membayar pajak kita ini kan udah numpang nih ceritanya di Indonesia itu ya kita sudah numpang kita sudah bisa tinggal di tanah negara meskipun tanahnya itu juga kita beli tapi istilahnya tuh kita kan sebenarnya dikasih tempat tinggal ya di Indonesia dan kita sudah diizinkan tinggal di Indonesia ee menggunakan sumber daya Indonesia ya kita memang seharusnya membayar pajak itu memang betul.” (Narasumber E).*

Interaksi timbal balik yang terjadi antara wajib pajak dan pemerintah menimbulkan konsekuensi adanya suatu pengukuran antara pajak yang dibayarkan oleh wajib pajak dengan dampak pembangunan yang dilaksanakan oleh pemerintah, sejauh mana dampak pembangunan yang dilaksanakan oleh pemerintah dipersepsikan sepadan oleh para wajib pajak, sejauh mana perlakuan pemerintah terhadap seluruh wajib pajak dipersepsikan adil oleh para wajib pajak.

Generasi milenial menilai keadilan pajak adalah faktor penting dalam kepatuhan (Sadjiarto et al., 2021). Persepsi keadilan ini dapat dipandang dari tiga perspektif, *vertical equity* yang adalah persepsi bahwa pembayar pajak dengan tingkat penghasilan yang lebih tinggi perlu dipajaki dengan tarif yang lebih tinggi pula, *vertical equity* inilah yang menjadi dasar tarif progresif Pajak Penghasilan (PPh). *Horizontal equity* adalah kesetaraan pemajakan pada para wajib pajak dengan tingkat pemasukan yang setara. *Horizontal equity* ini menjadi faktor yang lebih penting dalam konteks usaha-usaha dengan bidang usaha yang sama. Kesetaraan perlakuan, pengenaan tarif dan kesamaan penegakan peraturan pajak akan mendukung persaingan usaha yang sehat. Persaingan usaha kurang sehat yang diakibatkan oleh *horizontal inequity* akan menurunkan kepatuhan pajak.

*“Kalau kendala-kendala yang berarti lainnya sih mm enggak ada sih ya, ya cuma itu aja kalau pengusaha kelihatannya dikirim kirimin surat terus tapi yang lain-lain tuh kayak enggak tepat sasaran itu yang lainnya justru yang kelihatan usahanya rame makanan atau apa gitu enggak enggak bayar pajak merkanya gitu jadinya kayak timpang aja lah gitu kendalanya untuk maksudku cuma ya itu merasa kok ndak kok ndak sama gitu loh perlakuannya gitu jadi ada rasa aduh sini bayar tapi situ kok ndak bayar ya to tapi kadang kadang kita tu bayarnya juga dengan pie ya susah payah pekerjaan ya gitu-gitulah*

*permasalahan-permasalahan yang nggak terlalu nggak terlalu besar ... susahnya gitu kalau kompetisi dengan orang yang nggak bayar pajak kita misalnya kasih harga pajak lalu kompetitor kita nggak bayar pajak jadi mereka kasih harga lebih murah kalau 10% itu kan mungkin keuntungan kita ya kalau di orang lain kan pasti lebih murah 10% kalau nggak pakai pajak jadinya ya agak susah jadi kita juga harus gimana caranya jadi bingung juga sih kalau ngadepin kompetitor yang nggak taat pajak itu karena mereka mereka pasti lebih murah kasih apa-apa lebih murah.” (Narasumber K1).*

*Exchange equity* adalah persepsi imbal balik yang dirasakan atas pajak yang telah diberikan kepada negara, biasanya berupa fasilitas umum dan pelayanan publik. Ketika fasilitas umum dan pelayanan publik yang dirasakan oleh wajib pajak dinilai setara dengan pajak yang dibayarkan kepada negara, maka *exchange equity* terpenuhi.

*“Geregetan iya tapi ee faktor-faktor kaya mm kita kita senang juga sih, maksudnya kadang kalau melihat ada bencana terus pemerintah bisa membantu ee ada kayak kemarin vaksin bisa rakyatnya bisa dapat vaksin 3 kali free kaya gitu gitu ya itu membentuk sikap membentuk apa ya namanya kesadaran kami sebagai warga negara ya memang ini ee kewajiban kita yang kita bisa sumbangkan ya paling ya kayak gini berupa pajak kaya gitu.” (Narasumber B).*

Wujud nyata hasil pembangunan dapat diinformasikan kepada warga negara melalui media massa. Keberhasilan untuk mengentaskan kemiskinan, kemajuan pembangunan infrastruktur atau apresiasi internasional atas pelaksanaan program tertentu oleh pemerintah misalnya, dapat dengan mudah diketahui oleh warga negara jika diwartakan melalui media massa. Namun sifat independen dari media massa juga berarti bahwa informasi negatif berkenaan dengan kinerja pemerintah juga dengan mudah diketahui oleh warga negara.

Generasi milenial adalah generasi pertama yang tumbuh dalam era internet, dengan tingkat penggunaan internet, gawai dan media sosial yang tinggi (GWI, 2021). Hal ini membuat akses berita mereka cukup tinggi, termasuk berita-berita yang berhubungan langsung atau tidak langsung dengan kepatuhan seperti perkembangan pembangunan atau berita-berita negatif seperti

penyalahgunaan uang negara atau penyalahgunaan kekuasaan oleh oknum pemerintahan.

*“Iya sih kadang-kadang kalau kalau bicara ya sisi negatifnya, ya kadang kadang kalau denger yang korupsi nih korupsi nih ya sebal juga, kadang aduh saya bayar pajak kok uangnya dikorupsi ya istilahnya kok malah itu sebal tapi di sisi lain kalau nggak denger nih 2023 mau resesi merasa kita harus harus membantu negara juga, maksudnya dengan pajak itu akan membantu yang membantu untuk untuk keuangan negara biar nggak resesi kalau resesi itu kan saya pikirnya jangka panjang kalau resesi itu nanti semuanya susah semuanya mahal apa itu kan kita juga yang kena dampaknya gitu jadi jadi ya di sisi lain saya memang merasa juga memang memang dengan begini saya berharapnya juga negara itu negara Indonesia itu jadi lebih baik lah nggak sampai resesi nggak sampai apa apa, maksudnya apa apa jadi melambung itu kan nggak.”* (Narasumber J).

Sebagai negara yang berketuhanan, agama mempunyai peran dalam menuntun sikap dan perilaku warga negara. Secara umum agama-agama mendukung umatnya untuk menunaikan kewajiban perpajakannya sehingga penganut yang baik suatu agama cenderung akan mematuhi dengan baik peraturan perpajakan (Basri et al, 2013). Meskipun tingkat afiliasi generasi milenial terhadap agama menunjukkan penurunan dari generasi-generasi sebelumnya (Pew Research Center, 2014), agama ternyata menjadi salah satu faktor pembentuk kepatuhan sukarela. Hal ini berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Tahar dan Rachman (2014), yang mengatakan bahwa pemahaman agama tidak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan pajak.

*“mm yang pasti ada beberapa faktor, cuman yang paling utama sebenarnya kalau mau dibilang klise, tapi sebenarnya memang itu yang alasan utama saya adalah dari faktor apa kepercayaan keyakinan saya, dari keyakinan saya saya diajarkan bahwa ee membayar pajak itu harus taat jadi bayarkan apa yang harus dibayarkan pada pajak bayarkan apa yang harus dibayarkan kepada Tuhan.”* (Narasumber I).

Regulasi dan pengembangan yang dilaksanakan oleh pemerintah membentuk tata laku masyarakat, apa mengapa dan bagaimana suatu perilaku perlu dilaksanakan serta batasan-batasan suatu perilaku dilarang untuk dilakukan dan ancaman hukumannya. Tata laksana ini yang kemudian

membentuk perilaku individu-individu yang menjadi bagian dari suatu kelompok masyarakat.

*Social learning theory* menjelaskan bahwa perilaku manusia dapat dibentuk melalui pengamatan dan peniruan perilaku orang lain di sekitarnya. Dalam pembelajaran sosial ini, seseorang berusaha untuk memahami perilaku dan konsekuensinya melalui pengamatan, instruksi maupun mekanisme *rewards and punishments* (Bandura, 1971). Hal ini berarti perilaku kepatuhan sukarela seseorang pertama kali dibentuk oleh perilaku dan instruksi dari orang tua.

*“Itu itu itu salah satu faktor-faktor lainnya dari keluarga dari ayah saya terutama itu sering sekali untuk bilang bahwa pajak itu harus teratur, kayak kamu kamu pakai jalan pakai jalan raya itu kan juga negara yang bangun untuk kamu beli apa produk yang kamu jual itu untuk distribusinya segala macam itu kan juga akan melewati, jalan lah pakai jalan lah pakai lampu pakai apa listrik semua apapun itu kan semua dari negara juga jadi misalnya kamu harus membayar apa yang kamu pakai walaupun kamu sebenarnya nggak kerasa tapi sebenarnya kamu itu pakai jasa yang di sedia yang disediakan oleh negara fasilitas yang disediakan negara kan kamu juga menikmati dan kamu dapat keuntungan pada saat kamu bisa memakai fasilitas tersebut. Jadi kamu harus bayar pajak kepada negara itu yang sering dijelaskan oleh ayah saya dari dulu sampai sekarang.”*  
(Narasumber I).

Berdasarkan *social learning theory*, perilaku seseorang dalam konteks kepatuhan sukarela juga dibentuk dari lingkungan pertemanannya. Bagaimana pendapat, masukan dan pengalaman orang lain dalam lingkungan pertemanannya turut membentuk perilaku kepatuhan seseorang.

*“Saya sendiri pun kalau misalnya mau kaya setor pajak ee sebenarnya agak mikir juga sih ya ini pajak yang tak bayar ke gedene segini itu apa benar digunakan sama negara secara tepat gitu, emang banyak-banyak banget koruptor kayak gitu apalagi di bagian pajak terus kan ee bahkan kan kayak beberapa petugas itu kan juga mau ya diduiti juga gitu biar paling nggak aku jangan mbok ungit ungit lah kaya gitu tapi itu saya juga bukan saya yang ngalami sendiri tapi memang ada beberapa teman yang kaya gitu, terus ya jadi ujung ujungnya kaya mm dan juga orang lain untuk banyak ya ceritanya pada ndak baik soalnya kamu istilah diunekke kamu ngapain bayar pajak gede-gede gitu eman eman itu tu pajak bisa buat beli handphone baru kayak gitu bener ada yang ngomong kayak gitu gitu kan*

*terus apa ngapain bayar itu pajake gitu eman eman sih nggak apa namanya wes sakmene wae istilaha gitu gitu, terus ya emang jadinya kan juga saya pun juga mau taat kayak berusaha taat tapi juga jadi asale kayak mau mencoba ikhlas duitnya emang kan tak pikir itu kan emang kewajiban ya kayak gitu, tapi waktu saya mau nyetor duitnya saya jadi mikir juga iki duit iso go aku tuku handphone ngono jadine kaya kepengaruh juga gitu.”* (Narasumber M).

*Reciprocal determinism* adalah sebuah saling keterkaitan antara perilaku seseorang dengan lingkungannya. Konsep ini berpendapat bahwa perilaku seseorang memberi pengaruh kepada lingkungan sekitarnya demikian pula apa yang menjadi perilaku lingkungan sekitar seseorang akan mempengaruhi dirinya (Bandura, 1986). Dalam konteks perilaku kepatuhan pajak, beberapa pihak yang berinteraksi langsung dengan seorang wajib pajak adalah *customer* dan *supplier*. Ketiga pihak ini membentuk lingkungan kepatuhan pajak bidang usaha mereka, dan sesuai dengan konsep *reciprocal determinism*, perilaku yang satu akan memberikan pengaruh kepada yang lain.

*“Kalau saya patuh pajak itu pertama kali karena dengar dari teman karena dengar dari konsultan trus customer supplier itu karena kaya tuntutan bidang usaha ya makanya kita akhirnya lapor pajak secara open bisa dibilang karena itu tuntutan usaha mau enggak mau sekarang kita ini ee semuanya harus serba open jadi kita akhirnya ee jadi kewajiban patuh pajak yang kita jadi harus ya mau nggak mau harus patuh ... ada sih itu karena lingkungan kaya dari customer, supplier mereka kan semua sudah semakin mereka pada udah menerbitkan kaya istilahnya faktur pajak kita mau nggak mau dituntut ya ikut juga karena tuntutan pekerjaan lingkungan semuanya. Jadi ya kita akhirnya mulai ke arah ee pajak semua dimulai dari itu semua karena tuntutan lingkungan bisa dibilang semuanya di sekeliling kita.”* (Narasumber C).

Salah satu hal utama yang diperlukan dalam kepatuhan pajak adalah pemahaman pajak. Kendala dari hal ini adalah hukum pajak biasanya disusun menggunakan bahasa abstrak dan istilah-istilah teknis sehingga terkesan kompleks. Akibatnya, masyarakat umum tidak hanya mengalami kesulitan untuk memahami peraturan pajak, tetapi juga cenderung untuk memiliki pengetahuan

yang minim mengenai tarif pajak dan konsep-konsep dasar perpajakan (Hofmann et al., 2008).

*“mm setahu saya ya memang kan ee ada pemerintahan itu kan istilahnya dia yang mengatur jalannya suatu negara ini jadi untuk mengatur jalannya negara ini negara ini harus berkembang secara infrastruktur atau apa itu kan sebenarnya juga semuanya butuh dana, dana itu dari mana dana itu kan sebenarnya dari pajak dari para penduduknya yang membayar pajak nah cuman masalahnya penduduknya pada tidak melek pajak, yang istilahnya bukan bagaimana ya, saya kan istilahnya saya juga kuliah lulus jadi dokter itu pun saya nggak melek pajak padahal banyak banyak penduduk Indonesia yang jenjang pendidikannya lebih rendah dari saya ada bahkan yang tidak tidak tidak sekolah kan juga banyak yang cuman sampai SD atau bahkan tidak sekolah sama sekali, tidak bahkan tidak melek tidak melek huruf kadang juga bisa tapi mereka memiliki kemampuan enterpreneur yang tinggi jadi mereka tetap bisa menghasilkan memperoleh pendapatan dari perdagangan, tapi mereka jadi ee tidak tidak bisa melaksanakan ini perpajakannya dengan baik karena tidak paham nah itu yang sebaiknya kalau saran saya sih sebenarnya itu dimasukkan ke kurikulum mungkin baik dari SMP mungkin jadi ee setidaknya ya konsultan pajak tetap ada, tapi setidaknya ya kita-kita yang awam ini ndak nol-nol banget gitu loh nggak nggak yang sampai buta banget dengan pajak itu.” (Narasumber I).*

Rendahnya pemahaman tentang perpajakan menyebabkan peraturan pajak dipandang sejauh mana membantu atau menyulitkan, sederhana atau kompleks, wajar atau memberatkan. Suatu peraturan akan meningkatkan kepatuhan sejauh peraturan itu dinilai membantu, sederhana atau wajar.

*“Oh ya ini malah jadi ingat resesi itu dan lain sebagainya resesi dan lain sebagainya sebenarnya itu justru enggak sih enggak terlalu memikirkan bagaimana-bagaimana dan dampaknya terhadap keinginan bayar pajak, cuma baru ingat bawa pajak tuh kadang-kadang mm iya tepat sasaran itu belum tepat-tepat banget kalau soal tarif terutama PBB sih PBB dari tahun ketahun naik terus. Naik terus itu terus apa namanya NJOP nya nggak sesuai dengan nilai nyata. Nyatanya kita jual misalnya rumah ya rumah pasarannya di perumahan itu 2 M NJOP 3 M jadi dinaik-naikin sendiri gitu kan kita jadi berat bayar PBB nya per tahun gitu loh di apa lagi di tengah kota kadang-kadang di tengah kota lo ada juga saudara sekitar yang ngeluh banyak sih yang ngeluh, rumahnya ditinggalin oleh orang tuanya gitu terus kita harus menanggung PBB nya nah itu warisan jadi nggak jadi*

*warisan malah jadi beban kan warisannya karena warisannya kan kita bayar PBB nya ngeri sih kalo tengah kota jauh banget dengan pinggir kota bahkan kalau ada ya memang staf kita PBB nya nggak mungkin sama dengan kita tapi tapi staf-staf itu semua bilang bahwa mereka membayar PBB atau bayar apa tuh setahun paling ya enggak ada 50.000 atau gimana gitu loh padahal mereka juga ya taraf hidup udah naik sudah gajinya juga sudah UMR tapi yang di tengah kota pengusaha itu kan sebenarnya juga belum tentu berpuluh-puluh lipat lebih dari mereka tapi PBB nya itu jauhnya buanyak banget naik terus setiap tahun, jadi sampai setiap di rumah perumahan saya sendiri itu semua warga tuh di group sudah mengajukan keberatan semua tapi ya sampai sekarang juga ya nggak ditanggapi gitu loh jadi ngeri PBB terutama sih kalau PPN kita sudah wajar ya PPN untuk rumah makan PPN apa itu pun walaupun kecil-kecil gitu kan sebenarnya nambahin sih nambahin satu porsi makanan sendiri tapi nggak masalah tapi itu PBB bener-bener semua di sekitar tuh yang membuat pembicaraan tentang pajak biasanya itu PBB itu dari pembicaraan di mana-mana karena naik terus jadi orang jadi keberatan membayar bahkan akhirnya jadi nunggak bahkan sekitar ada yang bilang kalau nggak dijual rumahnya ya udah PBB nya ndak usah dibayar karena saking beratnya PBB itu mahalnya gitu jadi mereka nggak bisa mereka 1 bulan misalnya untuk yang rumahnya di tengah kota tuh sebulan nabung 500.000 aja buat lunasin PBB. Nggak bisa karena tengah kota itu PBB ada 7 juta 8 juta itu kan 1 bulan 500.000 nggak cukup buat buat nabung PBB gitu padahal kan belum tentu kita yang beli rumahnya ada yang dikasih orang tua warisan ada yang belinya udah zaman dulu murah tapi harga sekarang mahal naik naik naik terus gitu karena luas itu gitu.” (Narasumber K1).*

Secara pragmatis, terdapat hal-hal yang secara langsung maupun tidak langsung terjadi di lapangan sebagai konsekuensi dari pelaksanaan kewajiban perpajakan yang turut menjadi faktor penentu perilaku kepatuhan seorang wajib pajak. Salah satunya adalah sifat ekonomis pajak yang seringkali dipandang sebagai beban (Hofmann et al., 2008). Beban ini juga merupakan salah satu faktor kepatuhan seorang pembayar pajak (Erard dan Ho, 2003). Beban kepatuhan yang dimaksud dapat berupa beban waktu dan beban material (Naundorf, 2012). Tambahan sumber daya yang diperlukan untuk mengkompensasi beban ini menjadi salah satu faktor kepatuhan wajib pajak.

*“Kendalanya untuk patuh pajak juga di satu sisi pasti kita juga harus ee lebih-lebih*

*sisihkan waktu terus juga harus tambah-tambah orang tambah admin khusus untuk ngurusin itu tambah biaya itu kendalanya tambah biaya karena kan kalau kita semua urus sendiri kan juga nggak bisa nggak ada waktunya makanya kita harus tambah orang tambah biaya kayak gitu itu kendalanya mm ya gitu sih pak.” (Narasumber B).*

Bergman (1998) menyebutkan bahwa kepatuhan pajak adalah suatu nilai yang secara legal diasumsikan oleh otoritas pajak terutang oleh pembayar pajak, namun yang sering menjadi persoalan adalah para pembayar pajak mungkin saja mempunyai asumsi yang berbeda akan nilai tersebut. Dalam keadaan ideal, kepatuhan objektif yang diharapkan oleh otoritas pajak akan berada pada nilai yang ekuivalen dengan kepatuhan subjektif yang dipahami oleh pembayar pajak. Namun dalam keadaan di mana terdapat perbedaan pemahaman peraturan antara otoritas pajak dan pembayar pajak, timbul *tax gap* antara kepatuhan objektif dengan kepatuhan subjektif (Spiekermann dan Weiss, 2016). Salah satu bentuk kepatuhan subjektif yang muncul dalam hasil penelitian ini adalah kepatuhan sejauh usaha dapat beroperasi dengan baik.

*“Sebenarnya sih saya tuh males pusing ya ee mengurus pajak itu kan maksudnya kaya ee pekerjaan tuh saya pusing kerjaan terus kalau udah nyari duit tuh masih digangguin sama pajak jadi kaya ya udahlah aku mau nurut aja lah sama pajak tuh kena nya berapa asalkan ya mm besarnya itu masih okelah untuk ditanggung gitu itu sih palingan kenapa saya ya patuh bayar pajak pajak sama ya sebenarnya kalau di bidangnya saya kan agak rentan juga ya ee supplier maupun client saya itu kan emang apalagi terutama klien saya kalau misalnya kayak mau bangun rumah itu mereka tuh kayak mesti nanya pajaknya gimana pasti concernnya mereka ke sana terus ya udah akhirnya ya kayak istilahnya kaya kita sama-sama janjian lah ee kita mau patuhnya terbukanya ke pajak itu sampai seberapa besarnya itu sih palingan aja ya jadi intinya buat saling mengamankan lah ya antara saya dengan klien dan juga saya dengan supplieritu sih palingan.” (Narasumber M).*

Satu bentuk lain kepatuhan subjektif yang muncul dalam hasil penelitian ini adalah kepatuhan sesuai keadaan pasar. Wajib pajak akan cenderung lebih patuh ketika keadaan pasar baik dan akan mengurangi kepatuhan ketika keadaan pasar kurang baik.

*“Kalau resesi ekonomi sih resesi ekonomi itu tuh itu yang saya rasakan sekali gitu karena kan saya di bidang pembangunan juga ya ee terutama masalah ekonomi itu kan sangat ngaruh juga kan karena saya juga kan beli materialnya itu banyak kayu, besi kaya segala hampir semuanya perabot batu alam, pasir semen, apalah itu terus sama waktu apa namanya kekuatan daya belinya dari si klien juga ya untuk untuk bangun itu, lha justru itu yang sangat saya rasakan sih waktu mulai dari pandemi ya to jadi kita rasanya kaya sama-sama berjuang berjuang karena supliernya pun juga orang-orangnya personilnya pada covid semua sampai tokone hampir udah mau tutup padahal saya butuh produknya gitu butuh materialnya gitu, ya mungkin tadi ngaruh juga ya ke vaksinasi vaksinasinya kan sukses ini kita mulai bisa berdiri lagi sama sama waktu itu saya bener-bener rasane kayak kayak aduh modiar.” (Narasumber M).*

*Tax gap* yang muncul akibat perbedaan antara kepatuhan objektif dengan kepatuhan subjektif mendorong otoritas untuk menghadirkan petugas lapangan yang berinteraksi langsung dengan para wajib pajak, di antaranya adalah petugas penyuluh, petugas pengawas dan petugas pemeriksa. Dalam sistem *self assessment*, peran utama otoritas pajak pertama-tama dan terutama adalah menyediakan bantuan bagi para pembayar pajak untuk memahami hak dan kewajiban perpajakan mereka (Okello, 2014). Namun secara umum diketahui bahwa di lapangan baik petugas pajak maupun pembayar pajak berusaha untuk memenuhi kepentingannya masing-masing (James dan Alley, 2009). Dalam konteks adanya *tax gap* antara kepatuhan objektif dengan kepatuhan subjektif, hal ini mengakibatkan adanya perbedaan kepentingan dalam interaksi antara petugas pajak dan wajib pajak. Studi menunjukkan bahwa pemahaman pajak yang rendah menumbuhkan prasangka negatif terhadap otoritas (Niemiowski et al., 2002). Kehadiran petugas pajak untuk memperkecil atau menghilangkan *tax gap* sering dipersepsikan sebagai aktivitas mencari-cari kesalahan oleh wajib pajak.

*“Di kejar target gitu ya, tapi ee mendengar cerita banyak orang sih banyak juga mereka yang merasa kayak dicari-cari, kita takut juga kita mau berkomunikasi dengan orang pajak itu kita kayak takut karena banyak banyak yang bilang itu kayak gini nih supplier saya juga ada bilang mm kalau kita blak blakan itu kita ceritain semua gitu kan malah ini*

*dan itu semua di dibongkar semua itu ini ini harus bayar itu harus bayar nah apa kemudian mereka sampai harus tutup ee apa namanya usahanya karena keuntungannya habis buat kena sanksi gitu. Akhirnya mereka putus asa terus udahlah aku tutup aja kadang kita takut juga jadinya kesannya petugas pajak kok mengerikan sekali kayak kayak mereka merasa nggak sih kalau kita juga usaha itu kan juga nggak langsung sampai puncak gitu dari nol yang dulunya kita juga nggak gampang itu seolah-olah semua harus ditarik dibayarkan langsung apa ya dendanya itu kan yang saya dengar ya diitungnya dari saya juga ndak paham pajak ya cuman maksudnya dendanya dihitung mulai dari per tahun mereka berdiri kayak gitu.” (Narasumber B).*

Interaksi langsung wajib pajak dengan petugas membawa dampak terjadinya transfer informasi, termasuk di dalamnya informasi mengenai sanksi, denda dan konsekuensi dari pelanggaran peraturan perpajakan. Teori pencegahan (*deterrence theory*) menjelaskan bagaimana suatu aksi atau ancaman tertentu digunakan oleh satu entitas untuk mencegah perilaku yang tidak diharapkan dan membangun perilaku yang diidealkan dari entitas lain (Lindsay dan Gartzke, 2019). Setiap peraturan sipil disusun sedemikian rupa untuk mengatur perilaku warganya dan mencegah perilaku menyimpang dengan ancaman sanksi, denda dan hukuman (Phillips, 2011). Begitu pula peraturan perpajakan. Sanksi, denda, ancaman pemeriksaan sampai ancaman pidana diatur dalam undang-undang untuk mencegah pelanggaran-pelanggaran pada kepatuhan objektif pajak. Keberadaan *tax gap* antara kepatuhan objektif dengan kepatuhan subjektif menyebabkan ancaman sanksi, denda dan hukuman ini sebagai satu faktor pembangun kepatuhan pajak (Putra et al. 2019, Agun et al. 2022, Hofmann et al. 2008).

*“mmm pertimbangan saya ee karena saya warga negara Indonesia memang ee seharusnya saya membayar pajak dengan benar mm tapi mungkin kalau kita di Indonesia itu saya merasa saya lebih karena takut karena sanksi ... iya karena banyak kan cerita-cerita orang dengernya kalau kena pajak gitu langsung berapa berapa berapa habis udah gitu kan langsung berapa m berapa m dari sini kayaknya apa yang dicapai selama ini apa yang dikumpulkan selama ini pelan-pelan itu kayak tiba-tiba harus keluar untuk bayar pajak gitu sanksinya itu jadi kaya takut gitu.” (Narasumber B).*

Interaksi dengan otoritas pajak bukan tanpa kendala. Perbedaan wawasan dan pengalaman mengenai peraturan perpajakan antara wajib pajak dengan otoritas seringkali menimbulkan disparitas, selain itu rasio jumlah wajib pajak per petugas pengawas yang tinggi menyebabkan timbulnya kebutuhan akan profesi penasihat atau kuasa peraturan perpajakan. Pasal 1 Ayat 1 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 175 Tahun 2022 tentang Konsultan Pajak (Indonesia) mendefinisikan, "Konsultan Pajak adalah orang yang memberikan jasa konsultasi perpajakan kepada Wajib Pajak dalam rangka melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan." Secara praktis, konsultan pajak adalah orang yang berprofesi di bidang hukum pajak. Jasa seorang konsultan pajak biasanya diperlukan untuk memberikan edukasi, asistensi atau advokasi kepada pembayar pajak dalam usahanya untuk masuk dalam definisi patuh pajak dengan tetap menjaga nilai pajak yang terutang pada besaran minimal. Dengan demikian, konsultan pajak berperan sebagai jembatan bagi *tax gap* antara kepatuhan objektif dan kepatuhan subjektif.

*"kalo yang setelah saya pakai konsultan pajak ee kalau ada surat pajak saya langsung forwardkan saya foto saya kirim ke konsultan pajak kemudian konsultan pajak yang menjelaskan ke saya oh ndak ini tu gini tentang gini gini gini kamu sudah apa saya udah bener belum sudah benar gini gini nanti saya tak kontekan sendiri sama AR'nya jadi konsultan pajaknya kontak sendiri dengan AR saya terima beres itu ... setidaknya ya konsultan pajak tetap ada, tapi setidaknya ya kita-kita yang awam ini ndak nol-nol banget gitu loh nggak nggak yang sampai buta banget dengan pajak itu."* (Narasumber I).

Regulasi pajak terus menerus mengalami evaluasi dan revisi demi mengoptimalkan penerimaan pajak, salah satunya dengan transparansi. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan merevisi pengenaan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) atas barang kebutuhan pokok sehingga penyerahannya dapat diawasi dengan menggunakan faktur pajak. Pada tahun 2017 Indonesia telah berpartisipasi dalam *Automatic*

*Exchange of Information* (AEOI), yang adalah sebuah sistem pertukaran informasi otomatis atas transaksi-transaksi ekonomis yang terjadi dalam yurisdiksi negara-negara peserta yang satu, oleh entitas yang berasal dari warga negara peserta yang lain (UU Akses Informasi Keuangan Untuk Kepentingan Perpajakan, 2017). Kemudian Pasal 19 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 70 Tahun 2017 tentang Petunjuk Teknis Mengenai Akses Informasi Keuangan Untuk Kepentingan Perpajakan (Indonesia) mewajibkan Lembaga Jasa Keuangan (LJK) perbankan, LJK perasuransian dan Entitas Lain sektor perkoperasian untuk melaporkan rekening keuangan orang pribadi dengan saldo dengan jumlah paling sedikit Rp. 200.000.000,- kepada Direktur Jenderal Pajak. Transformasi menuju transparansi ini diharapkan akan meningkatkan kepatuhan para wajib pajak, menekan angka penggelapan pajak (*tax evasion*) dan membangun keadaan masa depan negara menjadi lebih baik. Harapan akan masa depan yang lebih baik ini juga merupakan satu faktor yang mendukung kepatuhan sukarela wajib pajak.

*“Nah itu sebenarnya terbagi sih sebenarnya setelah ada tax amnesty itu orang-orang juga pada banyak ya terus terang pada takut ya jadi mendingan bayarlah bayar nggak nggak terlalu mukul mukul banget ya nggak tapi yang penting juga kedepane kita mau usaha apa lebih nggak takut nggak takut gimana gimana juga.”* (Narasumber K1).

#### 4.2. Pembahasan

Narasumber pada penelitian ini memandang keadilan pajak sebagai salah satu faktor utama dalam kepatuhan pajak. Bagaimana pemerintah mengelola pajak dengan memperhatikan *exchange equity* berupa timbal balik manfaat yang dapat dinikmati oleh masyarakat dan *horizontal equity* berupa kesamaan perlakuan sesama wajib pajak turut menentukan kerelaan para narasumber untuk membayar pajak. Usaha pemerintah untuk membangun infrastruktur dan melakukan berbagai penyesuaian peraturan telah berhasil meningkatkan tingkat kepercayaan para narasumber dalam wawancara yang penulis lakukan. Namun usaha itu dinilai masih perlu diimbangi dengan kehadiran otoritas penyelenggara pemerintahan yang bersih dan peduli terhadap kesulitan yang dihadapi wajib

pajak.

Situasi pasar juga merupakan faktor penentu kepatuhan pajak. Keberlangsungan usaha terjaga ketika situasi pasar baik sementara instabilitas mengganggu operasional dan memaksa para narasumber untuk melakukan efisiensi sumber daya sehingga kepatuhan pajak cenderung tidak menjadi prioritas. Dalam lingkup yang lebih kecil, situasi pasar ditentukan oleh keberadaan *supplier*, *customer* dan kompetitor. *Supplier*, *customer* dan kompetitor yang mempunyai kepatuhan pajak yang baik akan memudahkan usaha para narasumber untuk mematuhi pajak.

Sebagai bagian dari generasi yang tereduksi, para narasumber secara umum telah memiliki kesadaran pajak yang baik. Kesadaran ini juga dibangun dari teladan orang tua dan interaksi dengan para relasi. Mereka memahami bahwa pajak adalah kontribusi yang diperlukan bagi tata penyelenggaraan dan pembangunan negara yang baik. Namun penggunaan bahasa dan istilah yang relatif kompleks mengakibatkan pemahaman pajak mereka cenderung rendah dan kepatuhan yang dilaksanakan seringkali bersifat subjektif dan berdasarkan rasa takut akan denda atau sanksi. Oleh sebab itu para narasumber memilih menggunakan jasa konsultan pajak sebagai pendamping dan penasihat dalam pelaksanaan kewajiban perpajakannya.

Tumbuh dalam era internet, gawai dan media sosial membuat para narasumber memiliki akses berita yang luas. Dalam penelitian ini, akses berita ini turut menjadi salah satu faktor utama kepatuhan pajak. Berita positif seperti karya nyata pemerintah atau keseriusan pemerintah mengembangkan infrastruktur memotivasi kepatuhan sementara berita negatif seperti ancaman resesi atau aksi korupsi yang dilakukan oleh pejabat pemerintahan menyebabkan demotivasi. Faktor ajaran agama dan faktor harapan akan masa depan yang baik juga secara positif membangun kepatuhan pajak, meskipun kedua faktor ini tidak secara dominan diangkat oleh para narasumber.

Kepatuhan sukarela pembayar pajak adalah tema yang perlu didalami ketika suatu negara memilih untuk menerapkan sistem *self assessment* dalam hukum perpajakannya, karena keberhasilan penggalangan dana pajak bergantung pada tingkat kesukarelaan para pembayar pajak,

dan dalam konteks negara dengan rasio pajak terhadap pendapatan negara tinggi seperti Indonesia, kepatuhan sukarela wajib pajak sangat menentukan kemajuan negara. Keunggulan sistem *self assessment* adalah aktivitas penghitungan nilai penghasilan sebagai dasar pengenaan pajak dipercayakan kepada si pembayar pajak sebagai pemilik informasi transaksi ekonomi, sehingga otoritas tidak perlu menyediakan biaya besar untuk menghitung nilai pajak terutang setiap pembayar pajak dan meminimalkan biaya administrasi pajak negara. Namun demikian sistem *self assessment* ini tetap membutuhkan kehadiran otoritas pajak sebagai evaluator sejauh mana *assessment* yang dilaksanakan oleh pembayar pajak itu sesuai dengan aturan yang berlaku dan edukator atas konsep dan dinamika peraturan perpajakan. Para pembayar pajak sebagai aktor utama dalam sistem *self assessment* perlu mendapatkan dorongan dan asistensi yang cukup dalam melaksanakan kewajibannya karena selain minimnya pemahaman akan peraturan pajak dan sifat dasar pajak yang adalah beban ekonomis, masih terdapat faktor-faktor lain yang secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi kepatuhan mereka.

Kepastian dan keadilan hukum, baik hukum umum maupun hukum pajak diperlukan untuk menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan kepada sistem yang dibangun oleh pemerintah. Kemudahan akses fasilitas umum, baik sarana transportasi, infrastruktur maupun kesehatan juga diperlukan untuk aktivitas ekonomi yang lancar dan stabil. Tingkat kepercayaan kepada penyelenggara pemerintahan, bagaimana persepsi dari para pembayar pajak atas kompetensi para penyelenggara pemerintahan untuk mengelola dan memanfaatkan dana pajak untuk kebaikan bersama, juga memberikan dampak pada kepatuhan sukarela. Aktivitas ekonomi yang baik bergantung pada keadaan pasar, kemudahan berusaha dan sehat tidaknya persaingan usaha. Kepatuhan sukarela juga bergantung pada psikologi sosial seperti perilaku kepatuhan orang lain dan hal teknis seperti pemahaman dasar akuntansi.

Keberagaman dan dinamika faktor-faktor kepatuhan pajak meletakkan definisi kepatuhan sukarela pada spektrum yang luas dan dinamis. Sebagai konsekuensinya, definisi kepatuhan

sukarela di daerah perkotaan mungkin berbeda dengan definisi kepatuhan sukarela di daerah pedesaan, definisi kepatuhan sukarela pada satu rezim mungkin berbeda dengan definisi kepatuhan pada rezim yang lain, definisi kepatuhan sukarela seorang wajib pajak mungkin berbeda dengan definisi kepatuhan sukarela wajib pajak yang lain. Fenomena yang sama juga dialami oleh para narasumber dalam penelitian ini, kepatuhan sukarela yang mereka pahami berada dalam definisi yang berbeda-beda. Satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan seseorang tidak mempengaruhi yang lain, meskipun ada pula faktor universal yang mempengaruhi semua narasumber secara umum.

#### 4.3. Kesesuaian dengan Theory of Triadic Influence

TTI menawarkan suatu integrasi teori-teori keperilakuan dengan mengatakan bahwa faktor-faktor yang membangun perilaku manusia berasal dari tiga sumber. Sumber intrapersonal adalah satu set faktor-faktor yang berasal dari dalam pribadi pelaku yang dapat berupa jenis kelamin, karakter, kepribadian, kemampuan, tingkat pendidikan, kebebasan pilihan, kebutuhan maupun tekad. Sumber interpersonal adalah satu set faktor-faktor yang berasal dari lingkungan hidup sekitar seseorang yang dapat berupa nilai, kebiasaan, perilaku maupun peran yang timbul dari interaksi personal dengan orang lain dalam lingkaran interaksi sosialnya maupun dari keterlibatannya dalam suatu komunitas. Sumber sosial budaya atau sumber lingkungan luas adalah satu set faktor-faktor yang berasal dari lingkungan luas sosial budaya yang berlaku, yang dapat berupa norma, budaya atau tren, peraturan, keadaan atau peristiwa pada lingkungan luas seseorang seperti kelompok etnis, generasi, kota, negara atau dunia.

Penggunaan TTI dapat membantu menyederhanakan hasil penelitian ini dengan melakukan pengelompokan faktor-faktor berdasarkan sumbernya. Faktor tambahan sumber daya yang diperlukan, faktor tingkat kesadaran dan pemahaman pajak, faktor kompensasi operasional usaha dan faktor perasaan takut terhadap hukuman adalah faktor-faktor yang berdasar pada kecerdasan,

kesadaran, keterbatasan dan kebutuhan dasar seseorang, maka faktor-faktor ini dapat dikelompokkan menjadi faktor intrapersonal. Faktor teladan orang tua, faktor persaingan usaha dengan kompetitor dan faktor interaksi dengan *customer*, *supplier*, konsultan pajak dan otoritas pajak maupun relasi lainnya adalah faktor-faktor yang didapatkan dari nilai, kebiasaan, perilaku maupun peran yang timbul dalam interaksi seseorang dengan lingkaran relasinya sehingga faktor-faktor ini termasuk dalam definisi faktor interpersonal. Faktor norma agama, peraturan yang berlaku, persepsi kinerja pemerintah dan keadilan pajak, kondisi pasar dan berita yang didapat dari media massa bersumber dari sistem, aturan, keadaan maupun peristiwa yang terjadi dalam lingkungan luas seseorang, TTI mengelompokkan faktor-faktor ini sebagai faktor sosial budaya atau faktor lingkungan luas. *Reciprocal determinism* (Bandura, 1986) yang juga diusung oleh TTI juga dapat menjelaskan hasil penelitian ini bahwa faktor sosial budaya (seperti persepsi kinerja pemerintahan yang baik) dapat meningkatkan kesadaran seseorang untuk berkontribusi kepada pembangunan negara melalui pajak dan perilaku kepatuhan pajak seseorang memberikan inspirasi bagi orang lain dalam lingkungan kelompoknya.

Satu hasil penelitian yang berada di luar definisi TTI adalah faktor harapan akan masa depan yang mendorong perilaku kepatuhan. Snyder (1994) mengatakan bahwa harapan adalah kombinasi antara kehendak dan kemampuan intelektual yang terarah kepada visi atau tujuan tertentu. Harapan mempengaruhi cara seseorang berperilaku dan berinteraksi serta menentukan bagaimana seseorang menginterpretasikan keadaan atau peristiwa yang terjadi di sekitarnya.