

**PEMAHAMAN PEGAWAI DIREKTORAT JENDERAL PAJAK (DJP)
TERHADAP PERILAKU WAJIB PAJAK: SEBUAH STUDI
FENOMENOLOGI**

(Studi di KPP Pratama Samarinda)

Oleh:

Istina Kurniasari

135020301111038

Dosen Pembimbing: Dr. Endang Mardiaty, SE., M.Si., Ak., CA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perilaku wajib pajak menurut pemahaman dan pengalaman dari pegawai pajak di Samarinda. Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi. Data diperoleh dari wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku wajib pajak tidak bersedia secara sukarela dalam hal membayar pajak, karena mungkin tidak adanya kontraprestasi atau timbal balik yang dirasakan secara langsung, dan juga perilaku wajib pajak yang masih kurang pemahaman akan teknis perpajakan. Oleh karena itu, pegawai pajak diharapkan untuk lebih banyak sosialisasi dan mengedukasi wajib pajak sehingga wajib pajak sadar akan pentingnya pajak dan paham akan teknis perpajakan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis terkait perilaku wajib pajak kepada masyarakat, pegawai pajak, maupun penelitian selanjutnya..

Kata kunci: perilaku wajib pajak, pegawai pajak, fenomenologi

**FISCUSS'S UNDERSTANDING ON TAXPAYERS BEHAVIOUR: A
PHENOMENOLOGICAL STUDY**

(A Study Samarinda Small Taxpayers Office)

By:

Istina Kurniasari

135020301111038

Advisor: Dr. Endang Mardiaty, SE., M.Si., Ak., CA

ABSTRACT

This study aims to identify taxpayer behavior based on the understanding and experience of fiscuss in Samarinda. The data of this phenomenological study were obtained through interviews on fiscuss at Samarinda Small Taxpayers Office. The results of this study indicate that taxpayers are not voluntarily willing to pay taxes, which is possibly because they do not receive direct benefit from their payments, and do not know much about the details in paying tax. Therefore, fiscuss have a big role in carrying ou socialization about tax payment and educating taxpayers so that taxpayers are aware of the importance of tax payment and understand steps in paying tax. This study is expected to provide theoretical and practical contribution about taxpayer behavior to the public, fiscuss, and further research.

Keywords: taxpayer behavior, fiscuss, phenomenology

PENDAHULUAN

Pajak merupakan pemasukan negara terbesar bagi Indonesia dan telah menyumbang sekitar 70%. Pajak memiliki peran yang sangat besar dan sangat diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintah. Menteri Keuangan Sri Mulyani menjelaskan pentingnya penerimaan pajak bahwa pajak menjadi salah satu indikator utama yang menentukan jatuh bangunnya negara (<https://fiance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis>).

Pajak berperan sangat penting dalam menyumbang penerimaan negara, sehingga target penerimaan perpajakan mengalami peningkatan setiap tahunnya. Meningkatnya penerimaan pajak setiap tahunnya, hal tersebut tidak diimbangi dengan penerimaan potensi pajak yang ada. Menteri Keuangan Sri Mulyani kembali memberikan tugas yang berat kepada Direktorat Jenderal Pajak, sebab Ditjen Pajak diminta mengumpulkan penerimaan pajak sebesar Rp1.424 Triliun di 2018. Angka ini jauh lebih tinggi dari target yang ada di 2017 sebesar Rp1.283,6 Triliun sedangkan untuk 2017, Ditjen Pajak belum mampu mengumpulkan pajak secara *full*. Hingga 31 Desember 2017 DJP hanya mampu mengumpulkan pajak sebesar Rp1.151 Triliun atau 89,7% dari target sebesar Rp1.283,6 Triliun di APBN 2017. Bahkan penerimaan di tahun lalu masih dibantu oleh program tax amnesty yang berlangsung selama 3 bulan dengan tambahan Rp12 Triliun untuk penerimaan 2017 (<https://economy.okezone.com/read/2018/01/08/20/1841704/target-penerimaanpajak-2018-ambisius-dan-sulit-tercapai> Diakses pada 23 April 2018, Lidya Julita Sembiring).

Dalam meningkatkan penerimaan pajak, pemerintah selalu membuat sistem yang dapat memudahkan para wajib pajak, salah satunya yaitu reformasi perpajakan berkaitan dengan bagaimana memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Abdul Rahman, 2009). Pada tahun 1983, reformasi pajak pertama kali dilakukan yaitu perubahan sistem pemungutan pajak dari *official assessment system* menjadi *self assessment system*. Mardiasmo (2011:7) menjelaskan dalam *self assessment system* wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajaknya. Dalam kondisi sistem pemungutan pajak *self assessment system* dibutuhkan wajib pajak yang aktif dan patuh dalam pelaksanaan perpajakannya. Namun dalam penerapannya, sistem tersebut tidak berjalan seperti yang diharapkan, hal ini dapat dilihat dari banyaknya wajib pajak yang dengan sengaja tidak patuh, kesadaran wajib pajak yang masih rendah, atau kombinasi keduanya, sehingga membuat wajib pajak enggan untuk melaksanakan kewajiban membayar pajak, (Sadhani, 2004). Tata cara pemungutan *self assessment system*, dapat dikatakan berhasil dengan baik jika masyarakat mempunyai pengetahuan perpajakan dan disiplin pajak yang tinggi, (Siti Kurnia, 2010:102).

Kepatuhan wajib pajak itu sendiri tidak semata-mata hanya dikategorikan karena membayar pajak. Kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam memperhitungkan dan membayar pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan

Penelitian Caro dan Gracia (2007) menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan ditentukan oleh tiga faktor yaitu kualitas interaksi, lingkungan fisik, dan hasil pelayanan. Kualitas interaksi adalah tentang bagaimana cara fiskus dalam mengkomunikasikan pelayanan pajak kepada wajib pajak sehingga wajib pajak puas terhadap pelayanannya. Kualitas lingkungan fisik tentang bagaimana peranan kualitas lingkungan dari kantor pajak sendiri dalam melayani wajib pajak. Hasil kualitas pelayanan adalah apabila pelayanan dari fiskus dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak maka persepsi terhadap fiskus akan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Albari (2009) membuktikan bahwa faktor pelayanan sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya perlu mendapat pelayanan dari pihak otoritas pajak. Apabila wajib pajak merasa puas dengan pelayanan pegawai pajak, maka kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya akan menjadi baik.

Penelitian ini mengacu pada penelitian Saputra (2014), yaitu meneliti perilaku wajib pajak berdasarkan pemahaman pegawai pajak. Peneliti memilih pegawai pajak sebagai objek penelitian karena pegawai pajak memiliki peran dalam penerapan *self assessment system*, seperti pemberian bimbingan atau sosialisasi teknis dibidang perpajakan. Selain itu, alasan peneliti memilih perilaku wajib pajak, agar pegawai pajak paham terkait perilaku dari wajib pajak, sehingga pegawai pajak dapat bertindak dengan tepat dalam menghadapi wajib pajak, selain itu dengan mengetahui perilaku wajib pajak bisa menjadi bahan acuan atau bahan evaluasi bagi pegawai pajak. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Saputra, yaitu pada tempat penelitian. Pada penelitian ini dilakukan di Samarinda. Peneliti melakukan penelitian di Samarinda dengan alasan peneliti tertarik untuk meneliti perilaku wajib pajak yang ada di Samarinda, karena berdasarkan artikel Bisnis.com, target penerimaan pajak untuk Kota Samarinda mengalami penurunan, pada tahun 2017 Kota Samarinda ditetapkan sebesar Rp3,1 Triliun menurun dari target yang dipatok sebesar Rp3,6 Triliun pada tahun 2016 <http://kabar24.bisnis.com/read/20170317/78/638007/target-pajak-kota-samarinda-rp31-triliun> Diakses pada 25 April 2018, Martin Sihombing).

Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi. Menurut Khairin (2008) fenomenologi merupakan pandangan berpikir yang menekankan kepada pengalaman-pengalaman subjektif manusia. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk menggunakan pengalaman dari pegawai pajak terkait perilaku wajib pajak. Sehingga dengan latar belakang tersebut peneliti memilih judul **“PEMAHAMAN PEGAWAI**

DIREKTORAT JENDERAL PAJAK (DJP) TERHADAP PERILAKU WAJIB PAJAK: SEBUAH STUDI FENOMENOLOGI (Studi di Wilayah KPP Pratama Samarinda).” Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perilaku wajib pajak di Samarinda dalam memenuhi kewajiban perpajakan berdasarkan pemahaman pegawai pajak KPP Pratama Samrinda.

TELAAH PUSTAKA

Pemahaman Pegawai DJP

Pemahaman dapat diartikan sebagai proses mengerti atau proses memahami akan sesuatu. Pemahaman berasal dari kata paham yang artinya (1) pengertian; pengetahuan yang banyak, (2) pendapat, pikiran, (3) aliran; pandangan, (4) mengerti benar (akan); tahu benar (akan); (5) pandai dan mengerti benar, apabila mendapat imbuhan me-i menjadi memahami, berarti; (1) mengetahui benar, (2) pembuatan, (3) cara memahami atau memahamkan (mempelajari baik-baik supaya paham) (Depdikbud, 1994:74).

Silversius (1991:43-44) menyatakan bahwa pemahaman dapat dijabarkan menjadi tiga, yaitu (1) menerjemahkan (*translation*), pengertian menerjemahkan disini bukan saja pengalihan (*translation*), arti dari bahasa yang satu kedalam bahasa yang lain, dapat juga dari konsep abstrak menjadi suatu model, yaitu model simbolik untuk mempermudah orang mempelajarinya. Pengalihan konsep yang dirumuskan dengan kata-kata kedalam gambar grafik dapat dimasukkan dalam kategori (1) menerjemahkan, (2) menginterpretasi (*interpretation*), kemampuan ini lebih luas daripada menerjemahkan yaitu kemampuan untuk mengenal dan memahami ide utama suatu komunikasi, dan (3) mengekstrapolasi (*extrapolation*), agak lain dari menerjemahkan dan menafsirkan, tetapi lebih tinggi sifatnya, menuntut kemampuan intelektual yang lebih tinggi. Memiliki pemahaman tingkat ekstrapolasi berarti seseorang yang mampu melihat dibalik yang tertulis, dapat membuat estimasi, prediksi berdasarkan pada pengertian dan kondisi yang diterangkan dalam ide-ide atau simbol, serta kemampuan membuat kesimpulan yang dihubungkan dengan implikasi dan konsekuensinya.

Dalam penelitian ini, pemahaman yang dimaksud yaitu pemahaman berdasarkan pegawai institusi yaitu pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah salah satu direktorat jenderal di bawah Kementerian Keuangan Indonesia yang mempunyai tugas merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang perpajakan (https://id.wikipedia.org/wiki/Direktorat_Jenderal_Pajak Diakses pada 31 Juli 2017), sedangkan pegawai direktorat jenderal pajak adalah pegawai yang bekerja di Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Pemahaman pegawai DJP dapat diartikan dengan kemampuan pegawai DJP akan memahami situasi, kondisi, maupun perilaku seseorang yang ada disekitarnya atau yang berhubungan dengan pegawai DJP langsung. Dalam penelitian ini, pengalaman, pemahaman, atau persepsi pegawai DJP dianggap sebagai pengetahuan dan pengalaman yang baru, karena menurut Saputra (2014) pengalaman adalah guru yang terbaik dan apa yang ada di lapangan tidak seluas pengetahuan yang ada di buku.

Wajib Pajak

Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (www.kemenkeu.go.id Diakses pada 31 Juli 2017). Selain itu, hanya wajib pajak yang sudah memenuhi syarat subjektif dan syarat objektif yang harus memenuhi kewajiban perpajakannya, yang telah diatur dalam undang-undang perpajakan.

Berikut ini merupakan kewajiban wajib pajak menurut UU Nomor 28 Tahun 2007, antara lain:

1. Mendaftarkan diri pada Kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan wajib pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), apabila telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif.
2. Melaporkan usahanya pada Kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan pengusaha dan tempat kegiatan usaha dilakukan untuk dikukuhkan menjadi Pengusaha Kena Pajak.
3. Mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas, dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka arab, satuan mata uang Rupiah, serta menandatangani dan menyampaikannya ke Kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat wajib pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditentukan oleh Direktorat Jenderal Pajak.
4. Menyampaikan Surat Pemberitahuan dengan menggunakan mata uang selain rupiah yang diizinkan, yang pelaksanaannya diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.
5. Membayar atau menyetor pajak yang terutang dengan menggunakan Surat Setoran Pajak ke kas Negara melalui tempat pembayaran yang diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.
6. Membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak.

7. Menyelenggarakan pembukuan bagi wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan wajib pajak badan, dan melakukan pencatatan bagi wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas.
8. Memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas wajib pajak, atau objek yang terutang pajak.
9. Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruang yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan, dan
10. Memberikan keterangan lain yang diperlukan apabila diperiksa.

Perilaku Wajib Pajak

Berdasarkan Stephen P. Robbins-Timothy A. Judge (2013:10) dalam bukunya yang berjudul *Organizational Behavior*, menjelaskan perilaku organisasi adalah bidang studi yang menyelidiki pengaruh yang dimiliki individu, kelompok dan struktur terhadap perilaku dalam organisasi yang bertujuan menerapkan ilmu pengetahuan guna meningkatkan keefektifan suatu organisasi. Perilaku organisasi merupakan bidang studi yang nyata untuk dipelajari dengan berbagai macam bentuk pengetahuan. Dalam perilaku organisasi terdapat perilaku manusia, yaitu sebagai suatu fungsi dari interaksi antara *person* atau individu dengan lingkungannya. Perilaku manusia berbeda antara satu dengan yang lain, dan perilakunya ditentukan oleh masing-masing lingkungannya yang memang berbeda. Individu membawa sifat/ciri khas dalam sebuah lingkungan atau organisasi seperti kepercayaan pribadi, adat, dan budaya. Karakteristik yang dimiliki oleh individu ini akan dibawa ke lingkungan baru atau organisasi baru.

Penjelasan lain terkait teori keperilakuan, menurut Hidayati (2012), teori keperilakuan yaitu suatu ilmu yang mempelajari perilaku manusia dan dalam ilmu keperilakuan terdapat tiga kontributor utama, yaitu psikologi, sosiologi, dan psikologi sosial. Psikologi dan psikologi sosial memberikan kontribusi banyak dalam perkembangan keperilakuan yaitu kepribadian, sikap, motivasi, persepsi, nilai, dan pembelajaran.

Hubungan perilaku dalam penelitian ini dikaitkan dengan wajib pajak. Perilaku wajib pajak dalam penelitian ini menyelidiki perilaku individu (wajib pajak) dalam melaksanakan kepatuhan perpajakan guna untuk meningkatkan keefektifan organisasi. Selain itu, perilaku wajib pajak dapat diartikan sebagai tanggapan atau reaksi wajib pajak terhadap rangsangan atau lingkungan yang dialaminya. Perilaku

wajib pajak bisa dipengaruhi oleh beberapa hal, yaitu adat, sikap, emosi, nilai, etika, kekuasaan, persuasif, dan/atau genetika yang dialami dibidang perpajakan. Saputra (2014) menjelaskan perilaku wajib pajak berkaitan dengan apa yang dialami wajib pajak di bidang perpajakan, baik pada saat melapor, membayar, dan sebagainya. Perilaku tersebut bisa bersifat mendukung maupun menentang. Perilaku wajib pajak yang bersifat mendukung disebut wajib pajak patuh, sedangkan perilaku wajib pajak yang bersifat menentang disebut wajib pajak tidak patuh.

Kepatuhan Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) patuh adalah suka menurut (perintah dan sebagainya), taat (pada perintah, aturan, dan sebagainya), dan disiplin. Kepatuhan sendiri yaitu sifat patuh atau ketaatan (<https://kbbi.web.id/patuh> Diakses pada 15 September 2017). Selain itu, kepatuhan merupakan mengikuti suatu spesifikasi, standar, atau hukum yang telah diatur dengan jelas yang biasanya diterbitkan oleh lembaga atau organisasi yang berwenang dalam suatu bidang tertentu (<https://id.wikipedia.org/wiki/Kepatuhan> Diakses pada 15 September 2017).

Dalam hal pajak aturan atau standar yang berlaku adalah aturan perpajakan. Hubungan kepatuhan disini dengan pajak yaitu berkaitan dengan wajib pajak, maka dapat diartikan bahwa kepatuhan pajak merupakan sifat patuh atau taat terhadap standar, aturan, atau hukum yang berlaku dalam undang-undang perpajakan.

Ikhsan (2007) menyatakan bahwa faktor kejelasan peraturan perundang-undangan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Kebanyakan wajib pajak tidak melaksanakan kewajibannya karena tidak jelas dengan isi undang-undang. Oleh karena itu, peran para pegawai pajak sangat penting dalam hal edukasi kepada masyarakat. Pendapat lain, Agus (2006) semakin tinggi tingkat kebenaran menghitung dan memperhitungkan, ketepatan menyeter, serta mengisi dan memasukkan surat pemberitahuan (SPT) wajib pajak, maka diharapkan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban pajaknya.

Dapat disimpulkan bahwa seorang wajib pajak dapat dikatakan patuh apabila taat dan disiplin dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, seperti tepat menghitung, menyeter, dan melaporkan SPT. Selain itu ada beberapa kategori wajib pajak dapat dikatakan patuh, seperti kriteria yang sudah diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007. Oleh karena itu, diharapkan para wajib pajak mampu mentaati dan disiplin dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Fenomenologi

Definisi Fenomenologi

Penjelasan Fenomenologi lainnya yakni, Fenomenologi berasal dari bahasa Yunani, *phaenesthai*, berarti menunjukkan dirinya sendiri, menampilkan. Fenomenologi juga berasal dari bahasa Yunani, *phainomenon*, yang secara harfiah berarti “gejala” atau apa yang telah menampakkan diri, sehingga nyata bagi si pengamat. Fenomenologi, sesuai dengan namanya adalah ilmu (*logos*) mengenai sesuatu yang tampak (*phenomenon*). Dengan demikian, setiap penelitian atau setiap karya yang membahas cara penampakan dari apa saja merupakan fenomenologi (Bertens, 1987:3). Fenomenologi adalah studi tentang pengetahuan yang berasal dari kesadaran, atau cara memahami suatu objek atau peristiwa dengan mengalaminya secara sadar (Littlejohn, 2003:184). Fenomenologi juga berupaya mengungkapkan tentang makna dari pengalaman seseorang. Makna tentang sesuatu yang dialami seseorang akan sangat tergantung bagaimana orang berhubungan dengan sesuatu itu (Edgar dan Sedgwick, 1999:273).

Hasbiansyah (2005) menjelaskan, pada awalnya fenomenologi merupakan kajian filsafat dan sosiologi, Edmund Husserl sendiri penggagas utamanya, menginginkan fenomenologi akan melahirkan ilmu yang lebih bisa bermanfaat bagi kehidupan manusia. Fenomenologi merupakan pandangan berpikir yang menekankan kepada pengalaman-pengalaman subjektif manusia dan interpretasi-interpretasi dunia (Khairin, 2008). Fenomenologi bertujuan memahami respon atas keberadaan manusia/masyarakat serta pengalaman yang dipahami dalam berinteraksi (Izza dan Hamzah, 2009:9).

Hasbiansyah (2005), memberikan kesimpulan bahwa pada dasarnya, penelitian fenomenologi ingin menggali dua dimensi, apa yang dialami subjek (orang yang diteliti) dan bagaimana subjek tersebut memaknai pengalaman tersebut. Pengalaman subjek, merupakan fenomena yang menjadi *subject matter* yang diteliti. Dimensi pertama merupakan pengalaman faktual si subjek, bersifat objektif bahkan fisikal, sedangkan dimensi kedua merupakan opini, penilaian, evaluasi, harapan, dan pemaknaan subjek terhadap fenomena yang dialaminya, dan dimensi kedua bersifat subjektif.

Pada penelitian ini, pandangan berpikir dari pengalaman-pengalaman subjektif yang digunakan adalah pengalaman dan/atau pemahaman dari pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Pemahaman dan pengalaman dari para pegawai DJP diperlukan untuk mengetahui atau menggali lebih dalam terhadap perilaku wajib pajak. Perilaku wajib pajak disini terkait perilakunya dalam hal memenuhi kewajiban perpajakannya.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif menekankan pada pemahaman mengenai masalah-masalah dalam kehidupan sosial berdasarkan kondisi realitas atau *natural setting* (Indriantoro dan Supomo, 1999 : 12). Menurut Sugiyono (2005:1-3), penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dan peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis bersifat induktif dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi. Fenomenologi merupakan salah satu cabang ilmu filsafat yang diciptakan oleh Edmund Husserl. Menurut Husserl dalam Moleong (2005:14) fenomenologi dapat diartikan sebagai pengalaman subjektif, serta studi tentang kesadaran dari perspektif pokok seseorang. Hal ini, yang membuat peneliti harus berusaha untuk memahami inti dari pengalaman informan dalam memahami perilaku wajib pajak yang mereka hadapi.

Penelitian ini mengacu pada penelitian terdahulu, dengan menggunakan fenomenologi transdental Husserl, karena fenomenologi transdental Husserl menekankan pada subjektifitas dan mengungkap inti dari pengalaman melalui penggabungan antara fakta dan ideal. Dalam memahami fenomenologi transdental Husserl, terdapat beberapa konsep dasar yang perlu dipahami, antara lain:

1. Kesengajaan

Kesengajaan (*intentionality*) merupakan orientasi pikiran terhadap suatu objek. Menurut Husserl objek atau sesuatu bisa nyata atau tidak nyata. Objek nyata seperti seongkah kayu yang dibentuk dengan maksud dan tujuan tertentu, sedangkan objek yang tidak nyata seperti konsep tentang tanggung jawab, kesabaran, atau konsep lainnya yang abstrak dan tidak real. Kesengajaan sangat terkait dengan kesadaran dan pengalaman seseorang dan pengalaman tersebut dipengaruhi oleh faktor kesenangan, penilaian awal, dan harapan terhadap objek.

2. *Noema* dan *Noesis*

Noema dan *noesis* merupakan turunan dari kesengajaan. Kesengajaan adalah maksud untuk memahami sesuatu, bahwa setiap pengalaman memiliki sisi objektif (*noema*) dan sisi subjektif (*noesis*). Sisi objektif fenomena yang artinya sesuatu yang dapat dilihat, didengar, dirasakan, dan dipikirkan, sedangkan sisi subjektif fenomena adalah tindakan yang dimaksud seperti merasa, mendengar,

memikirkan, dan menilai ide. Meskipun pada prinsipnya berbeda, akan tetapi *noema* dan *noesis* memiliki keterkaitan yang sangat tinggi. *Noesis* tidak akan ada sebelum ada *noema*. *Noesis* merupakan inti dari penelitian ini, inti dari fenomena yang tidak ditekankan pada fisik melainkan esensi dari fenomena tersebut.

3. Intuisi

Menurut Descartes, intuisi merupakan kemampuan membedakan yang murni dan yang diperhatikan dari *the light of reason alone* (semata-mata alasannya). Intuisi yang membimbing manusia mendapatkan pengetahuan. Intuisilah yang menghubungkan *noema* dan *noesis*.

4. Intersubjektivitas

Fenomenologi transedental Husserl memperbolehkan adanya keterlibatan intersubjektif dalam proses pembentukan makna. Intersubjektif berawal dari konsep sosial dan konsep tindakan. Intersubjektif dipengaruhi oleh empati seseorang pada orang lain. Menurut pendapat Kharisma, hal ini wajar karena manusia memiliki kecenderungan untuk membandingkan pengalamannya dengan pengalaman orang lain.

Dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan penelitian fenomenologi ada beberapa aspek yang harus diperhatikan sebelum memulai penelitian. Adapun aspek-aspek tersebut seperti, peneliti harus benar-benar memahami fenomena yang seperti apa yang akan diteliti, selain itu peneliti harus benar-benar memahami dasar konsep fenomenologi tersebut. Aspek peneliti harus benar-benar memahami fenomena, dalam penelitian ini peneliti melakukan *research* dan pengamatan seperti mencari artikel-artikel atau fenomena yang terjadi terkait perpajakan maupun perilaku wajib pajak yang ada di Samarinda, sehingga peneliti benar-benar tahu dan paham fenomena yang ada di Samarinda. Selain itu terkait aspek peneliti harus benar-benar memahami dasar konsep fenomenologi, dalam penelitian ini, peneliti melakukan *research*, mengamati dan membaca terkait teori fenomenologi maupun penelitian fenomenologi seperti dari skripsi, jurnal, dan e-book.

Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Menurut Indriantoro dan Supomo (2002:47), data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber ahli (tidak melalui perantara). Data primer pada penelitian ini memperoleh data secara langsung dari hasil wawancara yang dilakukan kepada pegawai pajak terkait pemahaman pegawai DJP terhadap perilaku wajib pajak dengan pendekatan fenomenologi.

Seperti yang sudah dijelaskan di atas, fenomenologi dapat diartikan sebagai pengalaman subjektif, serta studi tentang kesadaran dari perspektif pokok seseorang. Pendekatan fenomenologi yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu dengan terjun langsung ke lokasi yang diteliti dan mencari informasi langsung dari pengalaman-pengalaman informan dengan mewawancarai satu persatu informan yang memiliki pengalaman yang kompeten dalam fokus penelitian ini.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik:

1. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan membaca teori-teori dari literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Studi pustaka bisa dari beberapa sumber, seperti buku-buku, majalah, artiket, jurnal penelitian, makalah seminar, surat kabar maupun skripsi yang sesuai dengan masalah yang diteliti. Pada penelitian ini studi pustaka yang digunakan oleh peneliti yaitu dari jurnal penelitian, surat kabar, skripsi, artikel-artikel dan e-book.

2. Studi Lapangan

Studi lapangan dilakukan yaitu untuk memperoleh data. Studi lapangan pada penelitian ini yaitu dengan cara wawancara. Menurut Achmadi dan Narbuko (2001:83), wawancara merupakan proses tanya-jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan oleh dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.

Pemilihan Informan

Dalam pemilihan informan, penelitian ini mengacu pegawai pajak KPP Pratama Samarinda, sebagaimana telah dijelaskan di bab pendahuluan. Sedangkan pemilihan jumlah informan peneliti mengacu pada pada penelitian Kharisma. Pada penelitian Saputra (2014) dijelaskan bahwa informasi yang berkualitas, dapat diperoleh melalui 3 (tiga) sampai 6 (enam) informan, dan penelitian Kharisma melakukan wawancara terhadap 3 (tiga) informan, yaitu 2 (orang) pegawai DJP dan 1 (orang) konsultan pajak. Oleh karena itu, penelitian ini melakukan wawancara terhadap 3 (orang). Hanya saja, dalam penelitian ini 3 (tiga) orang tersebut merupakan pegawai DJP semua. Dikarenakan pegawai pajak lebih banyak berhubungan langsung terhadap wajib pajak, selain itu, menurut Tryana (2013) sikap para petugas pajak dalam memberikan pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban dan pegawai pajak memiliki peran penting dalam hal

mengedukasi para wajib pajak Oleh karena itu, peneliti lebih fokus terhadap pegawai DJP.

Teknik Analisis Data

Menurut Salim (2006:22) analisis data kualitatif berlangsung saat pengumpulan data dan setelah penumpukan data. Menurut Miles and Huberman (1984) dalam Sugiyono (2006), bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus hingga tuntas. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu analisis data fenomenologi. Adapun aktivitas dalam analisis data tersebut, yaitu:

1. Mentranskripkan rekaman hasil wawancara ke dalam tulisan,
2. *Bracketting (epoche)*, yaitu peneliti akan membaca seluruh data tanpa adanya konsep. Maksud dari tanpa adanya konsep yaitu tanpa adanya pertimbangan maupun penilaian awal terhadap data tersebut, sehingga dapat menimbulkan pemahaman baru yang tidak terpengaruh dari diri sendiri maupun orang lain. Dalam proses *bracketting (epoche)*, menurut Kamayanti (2016: 154-156) analisis fenomenologi dimulai dengan mengidentifikasi *noema* (analisis tekstural), dan selanjutnya peneliti akan melakukan *epoche*, yaitu tanpa adanya konsep untuk mendapatkan hal baru atau pemahaman yang lebih mendalam *noesis* (analisis struktural). Setelah itu peneliti akan menarik esensi dari *noema* dan *noesis* tersebut.
3. Tahap *cluster of meaning*. Pada tahap ini peneliti akan membaca keseluruhan hasil wawancara, setelah itu peneliti membuat beberapa pernyataan. Setelah membuat daftar pernyataan, peneliti akan mengelompokkan pernyataan-pernyataan tersebut menjadi beberapa sub yang akan menjadi sub-sub bab di bab pembahasan.
4. Tahap deskripsi esensi. Pada tahap ini peneliti akan menggabungkan atau menyatukan sub-sub yang sudah dilakukan pada tahap sebelumnya tersebut ke dalam deskripsi narasi. Setelah itu peneliti akan menarik kesimpulan dari pengumpulan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perilaku Wajib Pajak di Samarinda

Dalam sub bab ini, menjelaskan terkait perilaku wajib pajak yang ada di Samarinda dari masing-masing informan. Seperti yang sudah dijelaskan dalam penelitian terdahulu Saputra (2014), bahwa karakteristik suatu daerah, budaya dan

industri itu mempengaruhi perilaku dari wajib pajaknya. Oleh karena itu, peneliti akan menjelaskan dalam sub bab ini.

Perilaku Wajib Pajak Menurut Informan Satu

Menurut informan satu, masalah perilaku wajib pajak bukan hanya di Samarinda melainkan seluruh Indonesia yaitu kurangnya kesadaran.

“Tapi memang kalau saya lihat di Indonesia memang kadang-kadang kesadaran yang masih kurang. Karena memang dari awal pun pajak kan tidak mendapatkan kontrak prestasi yang dapat diterima secara langsung gitu kan ya, timbal balik yang bisa langsung dirasakan oleh yang bayar, wajib pajaknya kan ya.” (Lampiran 1, Informan Satu, A13, Wawancara Tanggal 22 Januari 2018)

Dalam hal ini, pernyataan informan satu (*noema*) bahwa kesadaran wajib pajak masih kurang tidak hanya di Samarinda melainkan seluruh Indonesia. Hal tersebut dijelaskan lebih lanjut (*noesis*) bahwa tidak hanya di Samarinda melainkan diseluruh Indonesia karena masalah wajib pajak sendiri yaitu kesadaran dari setiap wajib pajak yang kurang. Dijelaskan lebih lanjut oleh informan satu bahwa wajib pajak ini pun tidak sadar atau mereka seperti belum merasakan hasil dari pajak itu sendiri. Seperti jalan yang mereka lewati dan lain-lain.

Selanjutnya, peneliti pun bertanya mengenai tantangan dalam menghadapi wajib pajak dan informan satu pun menegaskan bahwa tantangan dalam menghadapi perilaku wajib pajak yaitu kesadarannya.

“Pengen gitu loh, apa ya dengan sesadar-sadarnya gitu ya membayar. Memang ini untuk negara, memang ini hak negara.” (Lampiran 1, Informan Satu, A22, Wawancara Tanggal 22 Januari 2018)

Dalam hal menangani kurangnya kesadaran, peneliti pun bertanya terkait sosialisasi yang telah dilakukan oleh pegawai pajak. Informan satu pun memberikan pernyataan.

“Selama ini sih kalau kita sosialisasi selalu terpenuhi jumlah targetnya ya.” (Lampiran 1, Informan Satu, A15, Wawancara Tanggal 22 Januari 2018)

Terkait sosialisasi yang telah dilakukan oleh pegawai pajak, bahwa sosialisasi yang dilakukan telah terpenuhi. Sosialisasi sendiri dilakukan oleh seksi bagian ekstensifikasi. Seksi ekstensifikasi sendiri mempunyai target. Setiap awal tahun seksi ekstensifikasi akan membuat jadwal. Jadwal tersebut merupakan target sosialisasi mana yang akan dituju dan berapa kali pelaksanaan sosialisasi yang akan diberikan oleh pegawai pajak. Peneliti pun kemudian bertanya lebih spesifik terkait sosialisasi yang melalui peraturan apakah bisa masuk ke wajib pajaknya dan informan satu pun mengiyakan.

“Kita jadi semacam diskusi ya, kita punya aturan begini nih, kita akan langsung dapat feedback nya seperti apa. Malah bagus menurut saya.” (Lampiran 1, Informan Satu, A16, Wawancara Tanggal 22 Januari 2018)

Dilihat dari pernyataan informan satu bahwa sosialisasi yang selalu terpenuhi dan sosialisasi lewat peraturan lebih mudah, peneliti pun bertanya terkait kepatuhan wajib pajak di Samarinda terkait permasalahan wajib pajak yang kurang paham atau seperti apa.

“Kalau kepatuhan rata-rata pasti mereka memang apa ya, kayaknya tidak ada ya yang maksudnya dimanapun orang gak ada yang namanya bersedia willingness secara sukarela membayar pajak, tidak ada kan ya.” (Lampiran 1, Informan Satu, A13, Wawancara Tanggal 22 Januari 2018)

Dari pernyataan informan satu (*noema*), bahwa dalam membayar pajak tidak ada yang bersedia secara sukarela, bukan karena kurang paham atau seperti apa. Peneliti pun menegaskan bahwa permasalahan wajib pajak yang kurang paham itu tidak ada melainkan pasti paham. Informan satu pun membantah dan kembali memberikan pernyataan.

“Tidak juga, mungkin kalau yang baru-baru mungkin gak paham, tapi kalau sudah menjadi wajib pajak sudah lama saya rasa tidak mungkin dia tidak paham.” (Lampiran 1, Informan Satu, A14 Wawancara Tanggal 22 Januari 2018)

Dari pernyataan tersebut (*noesis*), terlihat bahwa permasalahan wajib pajak itu sendiri menurut informan satu kurangnya akan kesadaran dalam melaksanakan peraturan perpajakan. Karena menurut informan satu kurang pemahannya akan peraturan perpajakan itu tidak mungkin kecuali memang wajib pajak baru.

Selain dari segi kesadaran, peneliti pun penasaran terkait karakteristik perilaku wajib pajak di Samarinda. Menurut informan satu (*noema*), karakteristik perilaku wajib pajak yaitu mereka itu butuh dilayani, ingin cepat, dan butuh kepastian.

“Setelah saya begini habis ini gimana, gitu kan ya, terus ujungnya gimana, gitu sih. Terus mereka pasti pengen, kalau saya ngelakuin saya dapat apa, pasti begitu. Terus mereka juga butuh kepastian, kalau sudah begini, saya mau diapain lagi. Sudah saya bayar nih, terus apa lagi yang harus saya bayar lagi, kan gitu. Itu sih mereka.” (Lampiran 1. Informan Satu, A24, Wawancara Tanggal 22 Januari 2018)

Dari penjelasan tersebut (*noesis*), terlihat bahwa selain kesadarannya karakteristik suatu wajib pajak yaitu butuh kepastian yang jelas, butuh waktu yang cepat dan pasti butuh dilayani. Mengingat wajib pajak memiliki kegiatan lain sehingga memiliki

waktu yang terbatas, sehingga wajib pajak menginginkan sesuatu yang jelas, seperti bayar apa saja, setelah bayar apa yang harus dilakukan, dan apa yang didapat.

Namun, selain permasalahan di atas, peneliti pun penasaran terkait kecenderungan perilaku wajib pajak di Samarinda sendiri terkait kepatuhan. Informan satu pun menjelaskan.

“Belakangan ini ya, pasti lebih patuh ya. Dikarenakan, saya rasa mbak nya juga tahu ya kalau sekarang kan jamnnya, automatic exchange of information. Jadi sekarang lebih gampang mencari data. Jadi wajib pajak kan sekarang akan aware akan hal itu dan mereka tidak bakal ngumpet-ngumpet saya rasa. Jadi mereka lebih patuh pastinya.” (Lampiran 1, Informan Satu, A26, Wawancara Tanggal 22 Januari 2018)

Dari pernyataan tersebut menjelaskan bahwa permasalahan wajib pajak tersebut memang seperti yang sudah dijelaskan di atas, terkait kurangnya kesadaran dan perilaku wajib pajak yang butuh dilayani, ingin cepat dan butuh kepastian. Namun seperti yang dijelaskan oleh informan satu, bahwa belakangan ini perilaku wajib pajak cenderung lebih ke patuh. Informan satu pun menegaskan.

“Kalau dilihat dari kepatuhan dari tahun 2016 ya, kalau dari segi SPT tahunan ya, kalau target itu kan 75% kalau gak salah, kita tercapai sih. Jadi apakah itu sudah termasuk patuh atau tidak ya, terserah dari mbaknya yang memutuskan apakah itu sudah pantas dikatakan patuh atau tidak.” (Lampiran 1, Informan Satu, A17 Wawancara Tanggal 22 Januari 2018)

Terkait pendapat penelitian terdahulu bahwa karakteristik daerah, budaya, dan industri mempengaruhi perilaku wajib pajak, peneliti pun bertanya hal tersebut. Informan satu pun mengiyakan dan menambahkan,

“Kayaknya memang iya, dan bukan cuma daerahnya mungkin ya tapi juga pendidikan juga pengaruh.” (Lampiran 1, Informan Satu, A8, Wawancara Tanggal 22 Januari 2018)

Dari pernyataan tersebut (*noema*), informan satu pun menegaskan bahwa suatu daerah itu menentukan karakter wajib pajak. Informan satu pun menjelaskan (*noesis*) bahwa di Samarinda sendiri banyak yang seperti itu, banyak yang dipikir dengan marah-marah selesai. Tapi kalau dikasih penjelasan dan dikasih tahu yang menjadi dasarnya itu apa, rata-rata para wajib pajak itu pun menerima walaupun dengan marah-marah terlebih dahulu. Selain itu informan satu pun menambahkan bahwa pendidikan juga mempunyai pengaruh terkait perilaku sikap wajib pajak.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan satu, peneliti pun menyimpulkan bahwa perilaku wajib pajak di Samarinda sudah mulai patuh dilihat dari tercapainya target. Namun, peneliti menemukan beberapa kecenderungan perilaku wajib pajak secara keseluruhan, antara lain:

- Kesadaran wajib pajak masih kurang.
- Wajib pajak tidak ada yang sukarela membayar pajak.
- Karakteristik wajib pajak selalu ingin dilayani, ingin cepat, jelas dan butuh kepastian.
- Sependapat dengan penelitian terdahulu, bahwa karakteristik daerah, budaya, dan pendidikan mempengaruhi sikap wajib pajak.

Perilaku Wajib Pajak Menurut Informan Dua

Menurut pengalaman informan dua, perilaku wajib pajak di Samarinda cenderung sudah lebih patuh.

“Hmm, kalau selama ini kayaknya lebih patuh. Mulai lebih patuh, mulai mengertilah kewajibannya itu apa saja, terus kalau misalnya laporan nih terakhir tanggal 20, mereka lapornya lebih awal gitu biar gak ngantri-ngantri gitu.” (Lampiran 1, Informan Dua, A21, Wawancara Tanggal 22 Januari 2018)

Berdasarkan pernyataan informan dua (*noema*), perilaku wajib pajak di Samarinda lebih patuh. Hal tersebut dijelaskan oleh informan dua (*noesis*) bisa dilihat bahwa perilaku wajib pajak di Samarinda sudah mulai patuh akan perpajakan, seperti mulai mengerti kewajibannya untuk melakukan pelaporan dan pada saat pelaporan lebih awal untuk melakukan lapor SPT dari waktu jatuh tempo.

Namun menurut informan dua disaat peneliti menanyakan terkait permasalahan para wajib pajak apakah kurang paham atau seperti apa, informan dua pun menjelaskan lebih lanjut.

“Kurang paham sih kayaknya. Jadi kayak kurang sosialisasi kurang terima sosialisasi. Jadi kita jelasin suruh bawa A B C D, nyampe sini ternyata ada yang kurang.” (Lampiran 1, Informan Dua, A7, Wawancara Tanggal 22 Januari 2018)

Berdasarkan pernyataan informan dua (*noema*), perilaku wajib pajak disini (Samarinda) cenderung patuh namun kurang pengetahuannya. Informan dua pun menjelaskan (*noesis*) kurangnya pengatuhan disini yaitu syarat-syarat apa saja yang harus disiapkan pada saat pelaporan. Informan dua melanjutkan penjelasannya.

“....mungkin kesalahan dari kami juga sosialisasinya kurang, jadi pas nyampe disini berkasnya kurang, nanti pas dibilang ‘gimana sih ini orang pajak, kok

mempersulit kita, mengurus pajak kok dipersulit, kita sudah mau bayar pajak kok dipersulit, padahal sih gampang aja kalau persyaratannya lengkap.” (Lampiran 1, Informan Dua, A7, Wawancara Tanggal 22 Januari 2018)

Peneliti pun penasaran dan bertanya terkait masalah sosialisasi melalui peraturan. Namun informan dua sendiri tidak terlalu suka sosialisasi melalui peraturan.

“Kalau lewat peraturan mbak ya, peraturan itu kan kalau lihat tata bahasanya kan bahasa kaku banget, nah mungkin orang awam, kita juga pasti susah, males baca, masalahnya males baca.” (Lampiran 1, Informan Dua, A8, Wawancara Tanggal 22 Januari 2018)

Menyikapi hal tersebut, informan dua pun memiliki pandangan bahwa menurut informan dua sendiri sosialisasi lebih mudah menggunakan media dan membuat poster-poster agar mudah dimengerti oleh wajib pajak dan dibuat semenarik mungkin seperti animasi-animasi agar orang tertarik untuk membaca.

Peneliti pun bertanya lebih lanjut terkait tindakan persuasif yang telah diberikan oleh pegawai pajak. Informan dua pun menjelaskan.

“Tindakan persuasifnya ya, sosialisasi itu tadi sih mba. Terus kadang kalau misal ada nih, kita kan gali potensi nih mba, kita lihat wajib pajak ‘wah ini potensinya besar,’ pasti kita panggil dia kita undang dan kepala kantor kami langsung yang berurusan dengan beliaunya.” (Lampiran 1, Informan Dua, A23, Wawancara Tanggal 22 Januari 2018)

Selain pernyataan di atas, menurut informan dua ada tindakan persuasif lain seperti pemberian *reward*. *Reward* disini berupa WP Prioritas dan WP Prioritas yaitu penghargaan yang diterima oleh wajib pajak dan WP Prioritas ini tidak akan dikenakan pemeriksaan. Selanjutnya yaitu mengenai karakteristik suatu daerah. Hal yang sama pun peneliti tanyakan yaitu terkait karakteristik daerah dan budaya apakah mempengaruhi sikap dari wajib pajak itu sendiri. Informan dua pun mengiyakan,

“Iya pengaruh banget mba. Jadi kan sebelumnya saya di Jawa nih di Malang, itu orangnya alus-alus gitu, jadi kalau misalnya ada salah kita kalau bilangin ‘mohon maaf ya pak ini salah,’ nah orangnya itu kayak oh iya, gitu. Tapi kalau disini mohon maaf nih mba yah, mungkin karena orang Kalimantan mbak ya beda ini juga, orangnya marah gitu, bukan marah sih mungkin bahasanya lebih keras gitu. Beda banget sama yang di Jawa, itu sih.” (Lampiran 1, Informan Dua, A5, Wawancara Tanggal 22 Januari 2018)

Berdasarkan pernyataan dari informan dua (*noema*) bahwa karakteristik daerah dan budaya memiliki pengaruh. Informan dua menjelaskan (*noesis*) bahwa karakteristik daerah dan budaya tersebut mempengaruhi sikap dari wajib pajak itu sendiri. Peneliti pun bertanya lebih spesifik terkait karakteristik dari perilaku wajib pajak di Samarinda. Informan dua pun menjelaskan.

“Karakteristiknya gimana ya, ya itu tadi sih mba, dia ngeyel sih, kayak yang dia sudah bawa berkasnya itu, dia gak mau tau, gak mau tau dia itu kurang atau lengkap pokoknya harus diterima gitu. Tanpa dia tau itu isinya apa.” (Lampiran 1, Informan Dua, A18, Wawancara Tanggal 22 Januari 2018)

Pernyataan informan dua tersebut menjelaskan karakteristik wajib pajak di Samarinda yaitu *ngeyel* atau susah dibilangin dan sedikit memaksa. Sikap wajib pajak tersebut merupakan pengaruh dari daerah atau budaya yang menjadi suatu tantangan bagi para pegawai pajak di Samarinda. Hal tersebut dijelaskan juga oleh informan dua.

“Ya itu tadi, kena semprot sama wajib pajak - wajib pajaknya. Jadi kalau kita bilang ini salah nih, dia gak mau terima dia pasti bakal , ya itulah, berargumen gitu gak mau kalah.” (Lampiran 1, Informan Dua, A16, Wawancara Tanggal 22 Januari 2018)

Selain itu, peneliti pun penasaran terkait industri yang ada di Samarinda. Sesuai dengan pengalaman informan dua yang selalu berurusan dengan wajib pajak badan, peneliti pun menanyakan terkait industri yang ada di Samarinda.

“Berdasarkan wajib pajak yang datang banyak. Terus akhir-akhir ini kebanyakan yang daftar badan sih, jadi industrinya semakin bagus.” (Lampiran 1, Informan Dua, A10, Wawancara Tanggal 22 Januari 2018)

Pernyataan informan dua terkait industri, banyak wajib pajak yang datang dan kebanyakan wajib pajak badan. Informan dua menjelaskan, bahwa di Samarinda berdasarkan banyaknya wajib pajak badan yang mendaftarkan, jadi industri di Samarinda semakin bagus. Namun berdasarkan pengalaman informan dua (*noema*), para wajib pajak badan jarang datang langsung ke kantor pajak untuk laporan.

Informan dua menjelaskan (*noesis*) bahwa setiap laporan wajib pajak menggunakan jasa konsultan-konsultan pajak. Informan dua pun menyatakan.

“Karena mostly ya disini kalau yang lapor bukan wajib pajaknya langsung tapi pakai jasa konsultan.” (Lampiran 1, Informan Dua, A12, Wawancara Tanggal 22 Januari 2018)

Dari pernyataan tersebut dan dari pengalaman informan dua yang selalu berurusan dengan wajib pajak badan, peneliti pun bertanya terkait karakteristik antara wajib pajak badan dan orang pribadi apakah terdapat perbedaan.

“Pribadi sama badan. Kalau pribadi biasanya lebih nurut sih mba, karena kan kalau pribadi kan laporannya cuma laporan tahunan saja, cuman setahun sekali, jadi mungkin gak terlalu terbebani. Kalau badan dia kan harus lapor setiap bulan nih, nah setiap bulan kan harus ada tanggalnya, kalau lebih dari tanggal pelaporannya, nanti dapat denda. Jadi kalau badan kayaknya agak sulit sih.” (Lampiran 1, Informan Dua, A20, Wawancara Tanggal 22 Januari 2018)

Informan dua menyatakan (*noema*) bahwa terdapat perbedaan antara karakteristik wajib pajak pribadi dan badan dalam hal pelaporannya. Informan dua menjelaskan (*noesis*) bahwa dalam segi pelaporan, wajib pajak pribadi melakukan laporan setiap setahun sekali beda halnya dengan wajib pajak badan yang pelaporannya setiap bulan. Jadi disimpulkan bahwa karakteristik wajib pajak pribadi dan wajib pajak badan berbeda.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dua, peneliti pun menyimpulkan bahwa perilaku wajib pajak di Samarinda sudah mulai patuh. Namun, peneliti menemukan beberapa kecenderungan perilaku wajib pajak secara keseluruhan, antara lain :

- Wajib pajak di Samarinda sudah mulai patuh
- Masih kurang pengetahuan peraturan perpajakan (persyaratan pelaporan)
- Karakteristik daerah dan budaya mempengaruhi sikap wajib pajak
- Banyak wajib pajak yang menggunakan jasa konsultan pajak
- Karakteristik wajib pajak pribadi berbeda dengan badan dilihat dari segi waktu pelaporannya

Perilaku Wajib Pajak Menurut Informan Tiga

Menurut informan tiga, kecenderungan perilaku wajib pajak di Samarinda yaitu cenderung masih kurang patuh.

“Nggak, masih kurang kalau menurut saya. Karena mungkin terlalu banyak ya jadi mungkin sosialisasinya itu kurang memenuhi. Kan wajib pajak ini banyak sedangkan kantornya cuma beberapa, kalau untuk mensosialisasikan ya itu sulit karena terlalu banyak orangnya, kekurangan tenaga kali ya.”(Lampiran 1, Informan Tiga, A27, Wawancara Tanggal 22 Januari 2018)

Dari pernyataan tersebut (*noema*), berbeda dengan informan satu dan dua, informan tiga mengemukakan bahwa di Samarinda wajib pajak masih kurang patuh. Informan tiga pun menjelaskan lebih lanjut (*noesis*), bahwa penyebab kurang patuh tersebut dikarenakan dari sosialisasi yang kurang memenuhi, disebabkan oleh kurangnya pegawai pajak dalam hal sosialisasi.

Peneliti pun bertanya terkait permasalahan dari wajib pajak terkait kurang patuh apakah disebabkan oleh hal lain juga seperti kurang paham atau seperti apa. Informan tiga pun menjelaskan.

“Oh jelas. Kalau kurang paham di sini banyak, karena mereka selalu kalau bikin NPWP cuman banyak yang sekedar bikin NPWP.” (Lampiran 1, Informan Tiga, A14, Wawancara Tanggal 22 Januari 2018)

Dari pernyataan di atas, informan tiga menjelaskan penyebab dari perilaku wajib pajak yang cenderung masih kurang patuh, yaitu kurangnya pemahaman perpajakan seperti

yang sudah dijelaskan oleh informan tiga yaitu wajib pajak pada saat mendaftarkan NPWP hanya sekedar untuk memiliki NPWP, selain itu kurangnya sosialisasi karena terlalu banyaknya wajib pajak. Informan tiga pun menambahkan penyebab lain.

“Ya jujur sih mba banyak yang gak patuh. Karena mereka di sini kebanyakan yang pakai jasa konsultan. Mereka lapor-lapor cuman nihil-nihil juga. Lapor itu kayak gak ada yang jalan gitu.” (Lampiran 1, Informan Tiga, A17, Wawancara Tanggal 22 Januari 2018)

Berdasarkan pernyataan informan tiga (*noema*), wajib pajak tidak patuh dapat dilihat dari menggunakan jasa konsultan pajak. Informan tiga pun menambahkan (*noesis*), ketidakpatuhan disini bukan karena penggunaan jasa konsultan tersebut, namun pada saat pelaporan jasa konsultan pajak disini hanya selalu melaporkan laporan nihil saja. Penggunaan jasa konsultan pajak menurut perpajakan sendiri sangat diperbolehkan, karena hal tersebut sangat membantu para wajib pajak, seperti membantu pada saat perhitungan pajak, pelaporan pajak, maupun urusan lain yang berhubungan dengan perpajakan sehingga memudahkan wajib pajak. Namun, penggunaan jasa konsultan pajak disini seperti tidak berjalan, karena laporan yang dilaporkan oleh jasa konsultan pajak disini selalu laporan nihil. Peneliti pun bertanya lebih spesifik terkait laporan yang tidak jalan. Informan tiga pun menjelaskan.

“Ya mereka lapor sekedar lapor untuk memenuhi kewajiban saja, gak ada yang mereka cuman ada yang kerjaan, seperti ini PR dari kantor sini sendiri. Misalkan banyak badan laporannya nihil-nihil juga, tapi kok bisa nyewa konsultan, lah ini uangnya dari mana.” (Lampiran 1, Informan Tiga, A18, Wawancara Tanggal 22 Januari 2018)

Dari pernyataan informan tiga tersebut, informan tiga pun berpendapat bahwa hal tersebut merupakan tugas bagi kantor pajak sendiri, karena banyak wajib pajak yang menggunakan jasa konsultan pajak, namun pada saat pelaporan selalu melaporkan laporan nihil. Pada saat ditanyakan ke wajib pajak, laporan nihil tersebut dikarenakan wajib pajak tersebut hanya mendapatkan sekali pesanan seterusnya tidak ada, selain itu juga ada yang disebabkan karena wajib pajak tersebut sudah vakum. Peneliti pun lantas bertanya terkait pelaporan nihil-nihil tersebut.

“Ya kadang kan kita juga, kadang kan kalau dia ada apa kan diperiksa juga. Tapi kalau memang beneran gak ada kegiatan sama sekali, biasanya kan sama AR-nya diusulkan pengajuan non-efektif kan, nah kalau non-efektif kan dia gak akan lapor-lapor lagi. Cuman untuk melakukan non-efektif itu mesti harus dilakukan pemeriksaan.” (Lampiran 1, Informan Tiga, A23, Wawancara Tanggal 22 Januari 2018)

Berdasarkan pernyataan informan tiga, kalau memang ada masalah terkait laporan nihil tersebut, pegawai pajak pun akan melakukan pemeriksaan. Menurut informan tiga, jikalau memang tidak ada kegiatan biasanya AR dari wajib pajak tersebut

mengusulkan diajukan pengajuan non-efektif, sehingga tidak perlu melakukan pelaporan, namun untuk pengajuan non-efektif diperlukan pemeriksaan terlebih dahulu. Hal tersebutlah menurut informan tiga merupakan tugas bagi kantor pajak KPP Pratama Samarinda.

Selanjutnya yaitu mengenai karakteristik suatu daerah. Hal yang sama pun peneliti tanyakan yaitu terkait karakteristik daerah dan budaya apakah mempengaruhi sikap dari wajib pajak itu sendiri. Informan tiga pun menjelaskan.

“Tergantung sih kalau orang-orangnya, orang-orang sini ya baik-baik sih, cuman kadang ada beberapa kalangan aja agak kadang ada yang gak ngerti dia agak maksa, gitu-gitu lah.” (Lampiran 1, Informan Tiga, A10, Wawancara Tanggal 22 Januari 2018)

Berdasarkan pernyataan informan tiga, sikap wajib pajak tersebut tergantung dari masing-masing individu, namun menurut informan tiga ada beberapa kalangan yang memang perilakunya seperti agak memaksa. Setelah pernyataan tersebut, informan tiga pun melanjutkan bahwa mungkin ada faktor dari pendatang.

“Kalau disini sih menurut saya ya kalem-kalem sih atau gak tau juga kalau disini banyak pendatangnya ya gak tau juga. Tapi ada sih memang dia, apalagi kalau orang dari kayak bugis gitu-gitu kan omongannya kan ceplasplos gitu kan.” (Lampiran 1, Informan Tiga, A12, Wawancara Tanggal 22 Januari 2018)

Dari penjelasan tersebut, bahwa menurut informan tiga pun karakteristik suatu daerah yang sudah melekat pada wajib pajak memang mempengaruhi sikap dari wajib pajak itu sendiri, walaupun wajib pajak tersebut berpindah ketempat baru atau merupakan orang pendatang di wilayah baru. Samarinda adalah wilayah yang mayoritas masyarakatnya adalah pendatang, sehingga berbagai macam suku, daerah, maupun budaya ada di Samarinda. Wajib pajak yang memang sudah dibesarkan dengan daerah dan budaya yang halus, kalem, dan bisa dibilangi, hal tersebut akan mempengaruhi sikap wajib pajak tersebut dimanapun wajib pajak tersebut berada. Dilihat dari pernyataan informan tiga, bahwa suku bugis biasanya masyarakatnya ceplasplos kalau saat berkomunikasi, hal tersebut pun dibawa ke daerah Samarinda. Suatu budaya yang sudah menjadi kebiasaan bagi masyarakatnya, memang butuh waktu untuk penyesuaian dengan wilayah baru.

Peneliti pun lantas bertanya terkait karakteristik perilaku wajib pajak di Samarinda. Informan tiga menjelaskan.

“Mereka agak seenaknya sendiri. Kayak aku gak tau apa mereka merasa dekat sama kita atau karena sering ketemu atau gimana, dan mereka kayak yang ‘ayolah mba gimana ini, tolong lah.’ Harusnya kan gak bisa kayak gitu. Kalau memang gak bisa kan gak bisa gitu loh, dan mereka kayak yang agak memaksa

gitu sih.” (Lampiran 1, Informan Tiga, A24, Wawancara Tanggal 22 Januari 2018)

Berdasarkan pernyataan informan tiga (*noema*) bahwa wajib pajak berperilaku seenaknya sendiri. Informan tiga pun menjelaskan (*noesis*) maksud dari seenaknya sendiri yaitu wajib pajak disini merasa seperti sudah dekat dengan pegawai pajak, sehingga wajib pajak disini beranggapan bahwa pegawai pajak dapat memudahkan semua urusan dari wajib pajak seperti berkas atau persyaratan yang kurang lengkap.

Peneliti pun mulai bertanya tentang pengaruh karakteristik bisnis dari wajib pajak. Berikut penjelasan informan tiga.

“Iya jelas. Biasanya kalau ada wajib pajak yang besar, kan pasti biasanya kalau gitu khususin dulu sih, kita pasti lebih diistimewakan, dikasih tau prosedur-prosedurnya. Karena dia kan usahanya besar jadi gimana caranya kita membuat dia itu patuh sama pajak, seenggaknya itu bisa jadi masukan terbesar pajak. Jadi lebih yang diistimewakan.” (Lampiran 1, Informan Tiga, A25, Wawancara Tanggal 22 Januari 2018)

Dari pernyataan tersebut (*noema*) bahwa karakteristik bisnis mempengaruhi sikap dari pegawai pajak. Hal tersebut dijelaskan oleh informan tiga (*noesis*), jelas bahwa karakteristik suatu bisnis mempengaruhi sikap dari pegawai pajak dalam memperlakukan atau seperti lebih diistimewakan oleh pegawai pajak apabila bisnis tersebut berpotensi besar. Dikarenakan bisnis tersebut memiliki potensi besar dalam memasukkan pajak.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan tiga, peneliti pun menyimpulkan bahwa perilaku wajib pajak di Samarinda cenderung kurang patuh. Peneliti menemukan beberapa kecenderungan perilaku wajib pajak secara keseluruhan, antara lain :

- Wajib pajak di Samarinda kurang patuh
- Banyak menggunakan jasa konsultan padahal laporannya nihil-nihil
- Karakteristik daerah mempengaruhi sikap wajib pajak
- Karakteristik wajib pajak yang seenaknya sendiri.
- Karakteristik bisnis mempengaruhi sikap pegawai pajak

Perilaku Wajib Pajak dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan

Berdasarkan pengalaman informan dan pekerjaan dari informan sendiri merupakan bagian pelayanan yang hanya berurusan dengan wajib pajak terkait pendaftaran nomor pokok wajib pajak dan pengadministrasian pelaporan dan pembayaran, oleh karena itu penulisan dalam sub bab ini disusun berdasarkan pengalaman informan. Dikarenakan tidak semua informan memiliki informasi atau pengalaman dalam

menghadapi kewajiban perpajakan tertentu. Jadi, dalam sub bab ini akan membahas mengenai, perilaku wajib pajak dalam mendaftarkan nomor pokok wajib pajak dan perilaku wajib pajak dalam administrasi pelaporan dan pembayaran.

Perilaku Wajib Pajak dalam Mendaftar Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

Menurut informan satu (*noema*), para wajib pajak sudah aktif mendaftarkan diri untuk mendapatkan nomor pokok wajib pajak (NPWP). Namun informan satu menambahkan (*noesis*) bahwa para wajib pajak aktif mendaftarkan diri mempunyai maksud dan tujuan tertentu.

“Jadi kalau yang sering saya alami ya, ketika pendaftaran NPWP itu, contoh nih, pensiunan hanya mau mengambil kredit. Jadi mau gak mau harus bikin NPWP. Atau contoh nih, orang lamar kerja sudah diwajibkan punya NPWP, ya kan sebenarnya gak ada hubungannya mau kerja sama NPWP. Kecuali ya, kecuali penghasilanmu di atas penghasilan tidak kena pajak, baru itu namanya wajib memiliki NPWP.” (Lampiran 1, Informan Satu, A28, Wawancara Tanggal 22 Januari 2018)

Sama halnya dengan informan satu. Menurut informan dua, ada beberapa wajib pajak di Samarinda aktif mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dan pengusaha kena pajak hanya dikarenakan maksud dan tujuan tertentu.

“Tapi kadang ada beberapa wajib pajak dia yang cuman bikin NPWP karena dia mau ada transaksi, kalau dia gak ada transaksi dia gak mau laporan.” (Lampiran 1, Informan Tiga, A19, Wawancara Tanggal 22 Januari 2018)

Begitu juga dengan pengalaman dari informan tiga. Dikarenakan faktor wajib pajak yang kurang paham namun memiliki maksud dan tujuan tertentu banyak wajib pajak yang aktif mendaftarkan diri.

“Oh jelas, kurang paham di sini banyak, karena mereka selalu kalau bikin NPWP cuman banyak yang bikin ya sekedar bikin NPWP. Biasanya kalau orang pribadi bikin cuman untuk kredit saja. Kalau badan dia itu kayak semacam dapat orderan sekali itu saja habis itu sudah selesai.” (Lampiran 1, Informan Tiga, A14, Wawancara Tanggal 22 Januari 2018)

Dari pernyataan ketiga informan, dapat dilihat bahwa perilaku wajib pajak di Samarinda dalam mendaftarkan diri hanya untuk menginginkan sesuatu tidak dari kesadaran sendiri dan tidak memahami kewajiban apa yang harus dilakukan setelah memiliki NPWP. Informan tiga pun menambahkan.

“Masalahnya banyak orang-orang gak ngerti. Mereka cuman bikin NPWP aja, kita kasih tau seperti ini, ‘loh tau gitu kita gak usah bikin NPWP dong’, kan gitu.”

Mereka kayak ribet banget padahal kan gak juga biasa aja.” (Lampiran 1, A22, Wawancara Tanggal 22 Januari 2018)

Dikarenakan mempunyai maksud dan tujuan tertentu seperti mengambil kredit, mau melamar kerja dan lain sebagainya. Oleh karena itu, mereka secara suka rela memenuhi kewajiban dalam mendaftarkan diri. Namun tanpa tahu kewajiban apa yang harus dilakukan setelahnya.

Perilaku Wajib Pajak dalam Melaksanakan Administrasi Pelaporan dan Pembayaran

Menurut informan satu (*noema*) perilaku wajib pajak dalam administrasi berbanding terbalik dengan perilaku yang suka rela untuk mendaftarkan NPWP. Informan satu menjelaskan bagi wajib pajak baru yang suka rela mendaftarkan diri namun hanya dengan maksud dan tujuan tertentu, hal itu berbanding terbalik dalam administrasi pelaporan dan pembayarannya.

“Pensiunan hanya mau mengambil kredit, mau gak mau harus bikin NPWP. Itu sudah dipastikan tidak akan lapor SPTnya.” (Lampiran 1, Informan Satu, A28, Wawancara Tanggal 22 Januari 2018)

Hal tersebut jelas (*noesis*), bahwa para wajib pajak kurang paham akan kewajiban perpajakan. Oleh karena itu, para pegawai pajak selalu mengingatkan kewajiban perpajakan selanjutnya setelah memiliki NPWP dan pada saat mendaftarkan diri yaitu pelaporan dan pembayaran.

“Kita sampaikan mulai tahun depan SPT Tahunan ya, paling lambat di bulan Maret. Selalu kita pesankan seperti itu.” (Lampiran 1, Informan Satu, A28, Wawancara Tanggal 22 Januari 2018)

Dari pernyataan tersebut, pegawai pajak selalu mengingatkan para wajib pajak baru yang telah mendaftarkan diri akan kewajiban setelahnya seperti pelaporan SPT dan lain-lain. Informan satu pun menjelaskan bahwa pegawai pajak sendiri selalu mengingatkan jika dekat dengan waktu pelaporan contohnya dengan himbuan dan segala macam.

Menurut informan dua juga sependapat, ada beberapa perilaku wajib pajak masih kurang paham akan kewajiban perpajakan dalam hal pelaporan.

“Kalau dia gak ada transaksi dia gak mau laporan. Ada yang mikirnya kayak gitu, kayak ‘ini kita ini belum jalan mba usahanya, setahun kemaren kita vakum makanya kita gak laporan’, padahal walaupun nihil dia tetap harus lapor, gitu. Wajib pajak banyak salah kaprah.” (Lmpiran 1, Informan Dua, A19, Wawancara Tanggal 22 Januari 2018)

Selain itu menurut informan dua perilaku wajib pajak di Samarinda jarang yang terjun langsung dalam melaksanakan pengadministrasian pelaporan melainkan menggunakan jasa konsultan.

“Karena mostly ya di sini kalau yang lapor bukan wajib pajaknya langsung tapi pakai jasa konsultan.” (Lampiran 1, Informan Dua, A12, Wawancara Tanggal 22 Januari 2018)

Informan tiga pun sependapat dengan informan dua, bahwa perilaku wajib pajak di Samarinda terutama badan banyak yang wajib pajaknya tidak terjun langsung dalam melaksanakan administrasi pelaporan. Namun juga menggunakan jasa konsultan.

“...mereka di sini kebanyakan yang pakai konsultan. Mereka lapor cuma nihil-nihil juga. Lapor kayak gak ada yang jalan gitu.” (Lampiran 1, Informan Tiga, A17, Wawancara Tanggal 22 Januari 2018)

Informan tiga pun menambahkan bahwa para konsultan keseringan datang dengan membawa berkas dari berbagai perusahaan dengan laporan nihil-nihil. Sehingga menurut informan tiga para wajib pajak ini hanya sekedar lapor untuk memenuhi kewajibannya. Informan tiga pun mengatakan bahwa hal tersebut merupakan pr dari kantor tersebut. Dikarenakan banyak badan yang melaporkan nihil-nihil tapi menggunakan jasa konsultan.

Dari penjelasan ketiga informan tersebut, terlihat jelas bahwa perilaku wajib pajak di Samarinda terutama pada *self assessment system* tidak berjalan dengan baik, dilihat dari wajib pajak baru yang hanya menginginkan NPWP untuk maksud dan tujuan tertentu tanpa mau melakukan kewajiban selanjutnya yaitu pelaporan dan pembayaran, selain itu faktor kurang paham akan teknis perpajakan bisa menjadi salah satu alasan *self assessment system* tidak berjalan dengan baik. Padahal para pegawai pajak sudah selalu mengingatkan para wajib pajak dari pada saat mereka mendaftar dan dekat dengan waktu pelaporan. Selain itu banyak perilaku wajib pajak yang enggan terjun langsung dalam melaksanakan administrasi pelaporan dan pembayar melainkan menggunakan jasa konsultan.

Dari sub bab ini, peneliti dapat menyimpulkan bahwa perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan nya yaitu :

- Wajib pajak akan suka rela mendaftarkan diri atau membuat NPWP, namun dengan maksud dan tujuan tertentu
- Perilaku wajib pajak dalam melaksanakan *self assessment system* tidak berjalan seperti yang diharapkan dikarenakan masih kurang paham akan teknis perpajakan atau enggan melakukan kewajiban perpajakan selanjutnya yaitu melakukan pengadministrasian pelaporan dan pembayaran

Hasil Penelitian Keseluruhan

Sub bab ini berisikan pembahasan secara keseluruhan berdasarkan *noema* dan *noesis* yang ditemukan oleh peneliti dari pemaparan yang sudah dijelaskan di penyajian temuan. Pembahasan di sub bab ini dibagi menjadi dua berdasarkan hasil penyajian temuan di atas.

Perilaku Wajib Pajak di Samarinda

Dari penyajian hasil temuan tersebut, hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku wajib pajak di Samarinda berdasarkan pemahaman dan pengalaman dari pegawai pajak KPP Pratama Samarinda, yaitu pertama masalah wajib pajak tidak hanya di Samarinda melainkan di seluruh Indonesia. Masalah wajib pajak berdasarkan pengalaman pegawai pajak yaitu kesadarannya. Kesadaran wajib pajak tidak hanya di Samarinda melainkan di seluruh Indonesia yaitu sangat kurang. Kurangnya kesadaran bisa disebabkan karena faktor kurang percayanya wajib pajak terhadap penggunaan pajak yang akan mereka bayarkan, selain itu wajib pajak merasa seperti tidak adanya timbal balik secara langsung apabila wajib pajak tersebut sudah membayar pajak. Pengertian pajak sendiri sudah jelas baik dalam undang-undang perpajakan, sosialisasi maupun dalam pendidikan. Pajak merupakan iuran yang bersifat wajib dan tidak mendapatkan timbal balik (kontraprestasi) secara langsung, namun wajib pajak disini seperti tidak mau tahu akan pengertian tersebut.

Kedua, wajib pajak tidak ada yang secara suka rela membayar pajak. Permasalahan lain wajib pajak, yaitu tidak ada wajib pajak yang secara suka rela ingin membayar pajak. Hal tersebut juga bisa disebabkan karena kurang kesadaran dan juga bisa disebabkan karena memang dimana-mana tidak ada yang namanya orang mau dengan ikhlas mengeluarkan uang mereka untuk membayar pajak.

Ketiga, Karakteristik wajib pajak selalu ingin dilayani, cepat, jelas, dan butuh kepastian. Berdasarkan pengalaman informan, wajib pajak memang selalu ingin dilayani, selain itu wajib pajak juga ingin cepat, mengingat kegiatan wajib pajak tidak hanya mengurus perpajakan saja, sehingga wajib pajak ingin proses yang cepat. Wajib pajak juga ingin sesuatu yang bersifat jelas, seperti misalnya ada peraturan baru wajib pajak ingin yang jelas undang-undangnya mana, yang menjadi dasarnya apa, dan juga wajib pajak ingin butuh kepastian. Kepastian disini yaitu wajib pajak ingin kepastian apa saja yang harus wajib pajak ini bayar, berapa yang harus wajib pajak ini bayar, dan setelah itu apa yang harus dilakukan wajib pajak, semuanya itu harus jelas dan pasti. Oleh karena itu sekarang banyak inovasi-inovasi dari Direktorat Jenderal Pajak untuk memudahkan para wajib pajak, seperti e-SPT, e-filing, tax amnesty, dan lain sebagainya.

Selanjutnya, perilaku wajib pajak seenaknya sendiri dan memaksa. Ada beberapa perilaku wajib pajak yang menurut informan yaitu bersikap seenaknya sendiri. Hal tersebut bisa disebabkan karena faktor wajib pajak tersebut sudah merasa dekat dengan pegawai pajak atau bisa juga disebabkan karena faktor kebiasaan. Perilaku

seenaknya sendiri menurut informan seperti pada saat wajib pajak melakukan laporan SPT, dan saat melaporkan SPT ada satu dua berkas yang kurang atau bahkan ketinggalan, dan mungkin karena faktor sudah merasa dekat dengan pegawai pajak, wajib pajak tersebut memohon kepada pegawai pajak untuk dimudahkan agar urusan wajib pajak tersebut selesai tanpa harus melengkapi berkas yang kurang tersebut. Menurut informan wajib pajak tersebut ada juga yang bersikap memaksa, sehingga wajib pajak tersebut bisa dimudahkan.

Setelah itu, Karakteristik daerah dan budaya mempengaruhi sikap wajib pajak. Sependapat dengan penelitian terdahulu, ketiga informan juga berpendapat bahwa suatu daerah dan budaya itu mempengaruhi sikap dan cara berkomunikasi wajib pajak. Hal tersebut dapat dibuktikan di Samarinda sendiri merupakan wilayah dengan berbagai macam suku, daerah, dan budaya sehingga mayoritas masyarakat Samarinda adalah pendatang, seperti Jawa, Sulawesi, Papua, dan lain sebagainya, oleh karena itu masyarakat Samarinda dalam bersikap pun bermacam-macam sesuai daerah dan budaya yang sudah menjadi kebiasaan. Ketiga informan pun selalu menemukan wajib pajak yang sikapnya bermacam-macam, seperti ada yang kalem dan ada juga yang ceplas-ceplos jika berkomunikasi, oleh karena itu ketiga informan pun sependapat dengan penelitian terdahulu. Selain itu informan satu ada menambahkan bahwa selain faktor daerah dan budaya, dari segi pendidikan pun mempengaruhi perilaku wajib pajak.

Selain itu, Wajib pajak di Samarinda cenderung patuh, namun kurang pemahaman perpajakan. Menurut informan satu dan dua, wajib pajak di Samarinda sudah mulai patuh. Hal tersebut bisa berdasarkan pernyataan informan satu bahwa 75% target penerimaan pajak di Samarinda sudah terpenuhi, begitu juga menurut informan dua bahwa wajib pajak sudah mulai patuh dan mulai tahu apa saja yang menajadi kewajibannya. Namun, pemahaman akan perpajakan wajib pajak masih kurang. Menurut informan walaupun wajib pajak sudah mulai tahu kewajibannya apa saja, tetapi wajib pajak masih belum paham apa saja yang harus diperlukan dan disiapkan pada saat pelaporan. Menurut informan dua, pegawai pajak selalu memberitahukan kepada wajib pajak apa saja yang harus disiapkan, namun pada saat pelaporan selalu ada berkas yang kurang, oleh karena itu informan dua berpendapat bahwa wajib pajak di Samarinda cenderung mulai patuh, namun pemahaman atau pengetahuannya masih kurang.

Lalu, karakteristik wajib pajak badan dan orang pribadi berbeda dilihat dari segi pelaporannya. Karakteristik wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan sebenarnya sama, karena orang pribadi dan badan sama-sama wajib pajak. Namun ada beberapa hal yang membedakan karakteristik wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan yaitu dilihat dari segi pelaporannya. Wajib pajak orang pribadi pada saat pelaporan hanya melakukan laporan setahun sekali atau biasa kita tahu laporan SPT tahunan, berbeda dengan wajib pajak badan pada saat pelaporan wajib pajak badan melakukan laporan setiap bulan atau biasa kita tahu laporan SPT masa.

Wajib pajak banyak menggunakan jasa konsultan pajak, padahal laporannya hanya laporan nihil. Berdasarkan pengalaman informan dua dan tiga yang selalu

berhubungan atau berurusan dengan wajib pajak badan, informan dua dan tiga jarang sekali bertemu dengan wajib pajaknya langsung melainkan selalu bertemu jasa konsultan pajak. Konsultan pajak pada saat melakukan laporan selalu membawa lebih dari satu perusahaan, oleh karena itu informan dua dan tiga jarang sekali melihat wajib pajak badan secara langsung. Namun yang menjadi permasalahan disini yaitu wajib pajak tersebut selalu melaporankan laporan nihil dan pada saat ditanyakan hal tersebut disebabkan karena wajib pajak tersebut hanya melakukan sekali orderan, selain itu ada yang disebabkan karena vakum. Berdasarkan pendapat informan tiga hal tersebutlah yang mejadi tugas bagi kantor pajak KPP Pratama Samarinda dan juga menurut informan tiga, jikalau memang tidak ada kegiatan biasanya AR dari wajib pajak tersebut mengusulkan diajukan pengajuan non-efektif, sehingga tidak perlu melakukan pelaporan, namun untuk pengajuan non-efektif diperlukan pemeriksaan terlebih dahulu.

Terakhir, karakteristik bisnis mempengaruhi sikap atau perilaku pegawai pajak. Berdasarkan pengalaman informan karakteristik suatu bisnis bisa mempengaruhi sikap atau perilaku pegawai pajak. Sikap atau perilaku pegawai pajak disini seperti mengistimewakan bisnis tersebut, dan juga bisnis yang dapat mempengaruhi perilaku pegawai pajak yaitu bisnis potensial. Bisnis potensial yaitu bisnis yang memiliki pengaruh dalam penerimaan pajak, sehingga pegawai pajak melakukan tindakan persuasife agar bisnis potensial tersebut patuh dalam pelaporan maupun pembayaran pajak. Perilaku pegawai pajak disini seperti, kepala kantornya yang terjun langsung atau bertemu langsung dengan wajib pajak yang memiliki bisnis potensial, selain itu ada *reaward* apabila wajib pajak tersebut patuh seperti WP Prioritas. WP Prioritas disini memiliki kelebihan yaitu wajib pajak yang mendapatkan WP Prioritas maka wajib pajak tersebut dibebaskan dari pemeriksaan.

Perilaku Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan

Dari segi perilaku wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, berdasarkan pengalaman informan yang hanya berhubungan dengan pendaftaran NPWP dan juga pengadministrasian pelaporan, dan pembayaran hasil penelitian menunjukkan bahwa di Samarinda dalam melaksanakan kewajiban mendaftarkan nomor pokok wajib pajak (NPWP) wajib pajak di Samarinda sudah aktif mendaftarkan NPWP atau wajib pajak di Samarinda sudah aktif secara suka rela. Namun, dalam hal pengadministrasian, pelaporan SPT dan membayar, perilaku wajib pajak di Samarinda berbanding terbalik dengan sikap aktifnya dalam mendaftarkan diri. Hal tersebut disebabkan karena wajib pajak tersebut membutuhkan nomor pokok wajib pajak (NPWP) untuk maksud dan tujuan tertentu, seperti pengambilan kredit, melamar kerja dan lain-lain. Setelah mendapatkan NPWP, wajib pajak enggan akan melaksanakan kewajiban pengadministrasiannya. Pada saat mendaftarkan NPWP, para pegawai pajak selalu memberitahukan kewajiban selanjutnya yang harus dilaksanakan, namun ketika wajib pajak tahu kewajiban tersebut, wajib pajak seperti merasa direpotkan dengan hal-hal tersebut. Walaupun wajib pajak melakukan

pelaporan, banyak wajib pajak yang hanya melaporkan untuk memenuhi kewajiban namun dengan laporan nihil atau tidak ada kegiatan sama sekali dalam usahanya.

Hasil penelitian di atas, bahwa peran suatu pegawai pajak tidaklah mudah. Dari berurusan dengan sifat wajib pajak yang berbeda-beda, dari wajib pajak yang keras, suka membentak, susah diberitahu hingga membuat pegawai pajak menangis, dan juga ada wajib pajak yang kalem, hal tersebut bukanlah suatu pekerjaan yang mudah dalam menghadapi berbagai macam sikap wajib pajak. Selain itu pegawai pajak juga harus kesana-kemari untuk memberikan sosialisasi sebanyak mungkin sehingga wajib pajak menjadi mengerti akan kewajibannya dan sadar bahwa dengan mereka patuh membayar pajak, hal tersebut sudah membantu pembangunan suatu negara. Namun permasalahan yang dihadapi oleh pegawai pajak bukanlah suatu alasan bagi pegawai pajak melainkan suatu tantangan bagi pegawai pajak untuk selalu mengayomi, menghimbau, dan melayani setiap wajib pajak agar selalu taat, patuh dan mengerti akan kewajiban perpajakannya.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terkait perilaku wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya berdasarkan pemahaman pegawai pajak di KPP Pratama Samarinda, maka dapat ditarik kesimpulan, bahwa kesadaran wajib pajak masih kurang. Dijelaskan oleh informan 1 pada lampiran 2, kurangnya kesadaran dan kesediaan membayar pajak bisa disebabkan karena wajib pajak merasa seperti tidak mendapatkan atau merasakan hasil secara langsung dari pajak yang akan atau telah wajib pajak bayarkan. Selain itu kurang pemahaman akan teknis perpajakan. Dijelaskan oleh informan 2 dan informan 3, masih banyak wajib pajak yang masih belum paham akan pemahaman atau pengetahuan perpajakan, seperti pada saat pelaporan harus menyiapkan apa saja, mengisinya bagaimana. Dilihat dari penjelasan tersebut, terlihat bahwa penerapan *self assessment system* dalam hal membayar dan melapor pada wajib pajak di Samarinda belum berjalan dengan baik, sehingga disini butuh peran aktif dari pegawai pajak dan juga wajib pajak. Selain itu, kurangnya pemahaman atau pengetahuan akan teknis perpajakan menurut informan tiga mungkin disebabkan karena kurang sosialisasi yang diberikan oleh pegawai pajak. Kurangnya sosialisasi bisa disebabkan karena kurangnya tenaga sosialisasi.

Keterbatasan Penelitian dan Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan keterbatasan dalam penelitian ini, yaitu kurang fokus mengamati atau belum mengeksplorasi perbedaan antara perilaku wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan dan kurang fokus mengamati dan mengeksplorasi kepatuhan *self assessment system* dalam menghitung dan self

assessment system dalam menyeter/membayar. Oleh karena itu penelitian selanjutnya diharapkan lebih fokus dalam mengeksplere perbedaan antara perilaku wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan dan penelitian selanjutnya diharapkan lebih mengeksplere kepatuhan *self assessment system* dalam menghitung, *self assessment system* dalam menyeter/membayar, dan *self assessment system* dalam melapor.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmadi, A dan Narbuko, C. 2001. Metodologi Penelitian. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Agus, Salim. 2006. Teori & Paradigma Penelitian Sosial. Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Albari. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak. Jurnal Siasat Bisnis. Universitas Islam Indonesia.
- Arum, Harjanti Puspita. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap). Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Amirullah. 2014. Kontribusi Wajib Pajak Kalimantan Timur Rp.14,459 Miliar. Artikel. (Online). <https://kaltim.antaranews.com/berita/21581/kontribusi-wajib-pajak-kaltim-rp14459-miliar>. Diakses 9 Oktober 2017.
- Bertens, K. 1987. *Fenomenologi Eksistensial*. Jakarta: Gramedia.
- Caro, L. M & Garcia, J. A. M. (2007). *Cognitive-affective Model of Consumer Satisfaction. An Exploratory Study Within the Framework of a Sporting Event. Journal of Business Research, 60, 108-114.*
- Departemen Pendidikan dan Budaya. 1994. Kurikulum Pendidikan Dasar (GBPP). Depdikbud. Jakarta.
- Edgar, Andrew dan Peter Sedgwick. 1999. *Key Concept in Cultural Theory*. London and New York: Routledge.

- Ghoida Rahmah, 2017. DJP Sebut Baru 58,97 Persen Wajib Pajak Laporan SPT. Artikel. (online). <https://bisnis.tempo.co/read/867110/djp-sebut-baru-5897-persen-wajibpajak-lapor-spt>. Diakses 18 April 2017.
- Handayani, Sapti Wuri., Faturokhman, Agus., & Pratiwi, Umi. 2012. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas. Jurnal. Universitas Jenderal Soedirman.
- Hasbiansyah, O. 2005. Pendekatan Fenomenologi: Pengantar Praktik Penelitian dalam Ilmu Sosial dan Komunikasi. Jurnal. Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi.
- Hidayati, Ataina. 2002. Perkembangan Penelitian Akuntansi Keperilakuan: Berbagai Teori dan Pendekatan yang Melandasi. JAAI Volume 6 No 2.
- Hofstede, Geert. 1980. *Culture Consequence*. Beverly Hills. CA: Sage.
- Indriantoro, M dan Supomo, Bambang. 1999. Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen. Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Izza, Ika Alfi Nur dan Ardi Hamzah. 2009. Etika Penggelapan Pajak Perspektif Agama: Sebuah Studi Interpretif. Jurnal Ilmiah. Simposium Nasional Akuntansi 12 Palembang.
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). Tesis. Semarang: Program Studi Magister Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Julita, Lidya Sembiring. 2018. Target Penerimaan Pajak 2018 Ambisius dan Sulit Tercapai. Artikel. (Online). <https://economy.okezone.com/target-penerimaan-pajak-2018-ambisius-dan-sulit-tercapai> Diakses pada 23 April 2018.
- Kementerian Keuangan. 2017. Mendongkrak Kepatuhan Penyampain SPT. Artikel. (online). <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/artikel-dan-opini/mendongkrak-kepatuhan-penyampaian-spt>. Diakses 13 Juli 2017.

Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2017. *Patuh. Website.* (Online).
<https://kbbi.web.id/patuh>. Diakses 15 September 2017.

_____. 2017. *Fenomenologi. Website.* (Online).
<https://kbbi.web.id/fenomenologi>. Diakses 15 September 2017.

Khairin, Fibriyani Nur. 2008. *Independensi dan Conflict of Interest Auditor di KAP Ditinjau dari Perspektif Teori Konflik.* Tesis. Universitas Brawijaya: Malang.

Mardiasmo. 2011. *Perpajakan.* Yogyakarta: Andi Offset.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak. 28 Desember 2007. Jakarta.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak. Jakarta.

Poesprodjo. 1987. *Beberapa Catatan Pendekatan Filsafatnya.* Bandung. Remaja Karya.

Robbins, Stepen P. dan Judge, Timothy A. 2013. *Organizational Behavior.* Edisi kelimabelas. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall Inc.

Sadhani, D. 2004. Peran Serta Akuntan dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Makalah disampaikan pada Kongres Nasional Ikatan Akuntan Indonesia V. Yogyakarta, 12-13 Desember 2004.

Saputra, Kharisma Eki. 2014. *Pemahaman Pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan Konsultan Pajak Tentang Perilaku Wajib Pajak: Sebuah Studi Fenomenologi.* Skripsi. Malang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.

Sihombing, Martin. 2017. Target Pajak Kota Samarinda Rp.31 Triliun. Artikel. (Online). <http://kabar24.bisnis.com/target-pajak-kota-samarinda-rp31-triliun>
Diakses pada 25 April 2018.

Suke, Silversius. 1991. *Evaluasi Hasil Belajar dan Umpan Balik.* Jakarta. Grasindo.

Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABET.

_____. 2006. *Memahami Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: ALFABET.

Soemitro, Rochmat. 1990. *Azas dan Dasar Perpajakan*. Bandung: Eresco.

Tiraada, Tryana A.M. 2013. Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Universitas Sam Ratulangi Manado*.

Wikipedia. 2017. *Direktorat Jenderal Pajak. Artikel*. (Online). https://id.wikipedia.org/wiki/Direktorat_Jenderal_Pajak. Diakses 31 Juli 2017.

_____. 2017. *Perilaku Manusia. Artikel*. (Online). https://id.wikipedia.org/wiki/Perilaku_manusia. Diakses 14 September 2017.

_____. 2017. *Kepatuhan. Artikel*. (Online). <https://id.wikipedia.org/wiki/kepatuhan>. Diakses 15 September 2017.

