

STRATEGI PENINGKATAN KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK MELALUI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DAN PENDEKATAN KEARIFAN LOKAL

Dicky Afrian¹, Cecilia Magdalena², Mariati, Astri³, Bonita Siti⁴

Email:

**afriandicky@gmail.com¹, ceciliamanik16@gmail.com²,
maariati1008@gmail.com³, astrisitio7@gmail.com⁴**

Program Studi S1 Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan,
Universitas Jambi

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi konsep kualitas pelayanan dan kearifan lokal dalam upaya meningkatkan pembayaran pajak. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kajian literature review dari berbagai macam sumber data primer dan sekunder, literatur, dan hasil kajian penelitian yang telah ada sebelumnya yang relevan. Hasil penelitian ini menunjukkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, begitu pula kearifan lokal nilai-nilai kearifan lokal yang ada pada masyarakat dapat diadopsi menjadi strategi peningkatan kepatuhan membayar pajak. Kualitas pelayanan yang diberikan dengan baik, bisa berdampak memberikan sikap puas bagi wajib pajak dan pada akhirnya akan meningkatkan ketaatan masyarakat untuk memberikan kewajiban perpajakannya. Selain itu, diperlukan peran elemen dari dalam masyarakat itu sendiri berupa tokoh adat atau masyarakat yang dapat berkolaborasi dengan pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan membayar pajak.

Kata kunci: Kepatuhan, Pajak, Kualitas Pelayanan, Kearifan Lokal

Abstract: This study aims to identify the concept of quality of services and local wisdom in an effort to increase tax payments. This research is carried out using the study method of the literature review from various kinds of primary and secondary data sources, literature, and the results of the research studies that have existed previously relevant. The results of this study show satisfaction against services provided to the community will increase taxpayer compliance to fulfill its tax obligations, as well as local wisdom values available on the community can be adopted into an increased strategy of paying tax obedience. The quality of the services provided properly, can have an impact on providing a satisfied attitude for taxpayers and will eventually increase public obedience to provide tax obligations. In addition, the application of local wisdom that has been attached to society is also needed by the role of elements from the community itself in the form of indigenous figures or people who can collaborate with the government to increase compliance to pay taxes.

Keywords : Tax compliance, Quality of services, Local Wisdom

PENDAHULUAN

Negara secara sederhana dapat diartikan sebagai sekumpulan masyarakat yang meninggalkan suatu wilayah yang sah dengan tujuan yang sama. Salah satu unsur berdirinya suatu negara adalah memiliki pemerintahan yang berdaulat untuk mengatur jalannya negara tersebut. Pemerintahan yang ada dalam suatu negara akan menjalankan roda pemerintahan untuk melayani dan mensejahterakan masyarakat. Namun tentunya dalam menjalankan dan mengatur roda pemerintahan untuk membangun suatu negara dibutuhkan biaya yang begitu banyak.

Biaya tersebut didapatkan dari berbagai macam sumber seperti mengelola sumber daya yang ada pada negara tersebut lalu mengekspor, pinjaman atau utang luar negeri, maupun berasal dari iuran masyarakat negara tersebut. Dalam hal ini iuran yang berasal dari masyarakat yang dinamakan sebagai pajak. Pajak berdasarkan UU No. 28 tahun 2007 adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan hukum yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung.

Postur APBN, Tahun 2022

Uraian	2022	
	RAPBN	APBN
A. PENDAPATAN NEGARA	1.840,7	1.846,1
I. PENDAPATAN DALAM NEGERI	1.840,1	1.845,6
1. Penerimaan Perpajakan	1.506,9	1.510,0
2. Penerimaan Negara Bukan Pajak	333,2	335,6
II. PENERIMAAN HIBAH	0,6	0,6
B. BELANJA NEGARA	2.708,7	2.714,2
I. BELANJA PEMERINTAH PUSAT	1.938,3	1.944,5
1. Belanja K/L	940,6	945,8
2. Belanja Non K/L	997,7	998,8
II. TRANSFER KE DAERAH DAN DANA DESA	770,4	769,6
1. Transfer ke Daerah	702,4	701,6
2. Dana Desa	68,0	68,0
C. KESEIMBANGAN PRIMER	(462,2)	(462,2)
D. SURPLUS/ (DEFISIT) ANGGARAN (A - B)	(868,0)	(868,0)
% <i>Surplus/ (Defisit) Anggaran terhadap PDB</i>	(4,85)	(4,85)
E. PEMBIAYAAN ANGGARAN	868,0	868,0

Sumber: Kementerian Keuangan

Gambar disalin dari siaran pers Kementerian Keuangan

Gambar 1. Postur RAPBN 2022

Berbicara mengenai sumber penerimaan suatu negara dapat dilihat pada postur RAPBN 2022 yang dikeluarkan oleh Kementerian Keuangan bahwa pajak menjadi sumber pendapatan negara terbesar negara. Berdasarkan hal tersebut menunjukkan pajak mempunyai peranan yang begitu penting dan sangat menopang dalam kebutuhan pembangunan dan pengeluaran rumah tangga suatu negara. Apabila kita melihat kondisi ini dengan negara Indonesia sangat diharapkan bahwa penerimaan negara melalui pajak semakin tahun semakin meningkat dilihat dari jumlah penduduk Indonesia terbanyak ke-4 di dunia. Apalagi, semenjak tahun 1983

mulai terjadi reformasi terhadap sistem pajak yang ada di Indonesia yang membawa perubahan mendasar dalam sistem perpajakan di Indonesia.

Perubahan mendasar yang terjadi di Indonesia terhadap perubahan sistem pemungutan pajak yang awalnya sistem *official-assessment* berubah menjadi sistem *self-assessment*. Pada banyak negara yang menerapkan *self-assessment system* memungkinkan munculnya skema kesadaran masyarakat untuk membayar pajak secara sukarela (*voluntary collection*) yang tercatat dapat membawa aliran penerimaan negara yang begitu besar (sampai melebihi dari 90%) daripada bentuk pemungutan pajak yang dipaksakan (Brodjonegoro, 2014; Brondolo et al., 2008; Putra, 2014).

Kepatuhan membayar pajak merupakan tulang punggung utama dalam *self assessment system*. Namun jika melihat data yang ada di lapangan justru menunjukan rendahnya kepatuhan membayar pajak, terutama bagi wajib pajak pribadi di Indonesia. Berdasarkan data yang dikeluarkan oleh Ditjen Pajak (DJP) Tahun 2022 jumlah wajib pajak yang wajib melaporkan SPT tahunan mencapai 19 juta wajib pajak. Namun per tanggal 30 April 2022 ratio kepatuhan formal mencapai 67,18 % (12,76 juta SPT). Hasil tersebut belum sesuai dengan target dari DJP sebanyak 80% dengan total SPT yang diterima yaitu 15,2 Juta SPT.

Melihat kondisi ratio kepatuhan pajak di Indonesia pada tahun 2022 yang belum optimal. Tentu ada alasan kenapa kepatuhan membayar pajak masyarakat Indonesia belum optimal salah satunya yaitu masyarakat masih beranggapan bahwa mereka tidak mendapat manfaat dari membayar pajak misalnya, kondisi jalan yang rusak ditambah dengan banyak kasus korupsi yang dilakukan pejabat pemerintah. Kendati demikian pemerintah berusaha untuk melakukan penyuluhan mengenai pentingnya membayar pajak.

Namun, apabila kita melihat kondisi yang ada sekarang usaha yang dilakukan pemerintah belum membuahkan hasil yang optimal. Berdasarkan hal tersebut penulis merasa perlu adanya strategi untuk peningkatan kesadaran membayar pajak masyarakat. Strategi tersebut dapat dilaksanakan melalui 2 cara yaitu Internal dan Eksternal. Menurut penulis secara internal kepatuhan membayar pajak dapat melalui campur tangan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak.

Kualitas pelayanan menurut Chen dan Tan (2004), adalah rasio dari apa yang diharapkan oleh nasabah dengan apa yang mereka terima. Setiap organisasi atau perusahaan berupaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya dengan meningkatkan kualitas pelayanan (Jaman, 2009). Kepuasan dan kesenangan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat memotivasi masyarakat dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan penerimaan negara dan dapat dialokasikan untuk melakukan pembangunan.

Kemudian secara eksternal dilakukan melalui pendekatan kearifan lokal. Tentu kita sadari pemerintah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kesadaran membayar pajak misalnya melalui iklan di televisi. Namun penulis merasa

pemerintah belum mengoptimalkan penggunaan budaya kearifan lokal untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak membayar pajak.

Menurut Taylor dan De Leo dalam Chaipar (2013) kearifan lokal adalah suatu tatanan hidup yang diturunkan dari generasi ke generasi dalam bentuk budaya, agama, atau adat istiadat pada suatu sistem sosial masyarakat. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Tri Murtini (2015) mengenai kepatuhan wajib pajak yang dilihat dari perspektif kearifan lokal Tandur Pari pada masyarakat Jawa. Oleh sebab itu kita bisa mengadaptasi dan mengimplementasikan nilai kearifan lokal karena sudah melekat dengan kehidupan masyarakat terhadap pengelolaan dan pengembangan di bidang perpajakan yang merupakan pilar utama dalam pembangunan ekonomi nasional yang perlu diperhatikan. Adanya kolaborasi antara strategi melalui kualitas pelayanan dan kearifan lokal penulis yakin dan percaya akan meningkatkan kepatuhan membayar pajak sehingga menambing penerimaan negara yang digunakan untuk melakukan pemerataan pembangunan.

Nurmatu dalam Anwar (2014:127) menyatakan bahwa kepatuhan pajak adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajibannya dan melaksanakan hak perpajakannya. Di samping itu, Pandiangan (2014:245) mengemukakan bahwa kepatuhan pajak atau perpajakan adalah kepatuhan wajib pajak dalam menunaikan kewajiban perpajakan yang merupakan salah satu tolak ukur kinerja wajib pajak atas pengawasan DJP yang tingkatan tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak menjadi dasar pertimbangan DJP pada saat melaksanakan proses tindak lanjut terhadap wajib pajak.

Berdasarkan kepatuhan perpajakan yang dikemukakan oleh Norman D. Nowak ditercermin pada situasi (Devano, 2006:110) yaitu:

- a. Wajib pajak mengerti dan berupaya dalam memahami keseluruhan akan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan
- b. Melengkapi formulir pajak dengan benar dan tepat
- c. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan jujur
- d. Membayar pajak yang terutang sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

Menurut Fandy Tjiptono (2017:180) mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan dapat sesuai dengan harapan pelanggan. Sedangkan, menurut Parasuraman pada Arni Purwani dan Rahma Wahdiniwati (2017:65) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara layanan yang didapatkan oleh pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan. Pelayanan berkualitas dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui pemenuhan standar pelayanan yang dilakukan secara terus-menerus.

Pelayanan yang bermutu ditunjukkan melalui kecilnya kesenjangan antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan. Mutu pelayanan berarti usaha untuk memenuhi keinginan pelanggan, menyenangkan pelanggan, memberikan inovasi kepada pelanggan, dan menjadikan pelanggan lebih kreatif. Kepatuhan wajib pajak

dapat dilihat dari wajib pajak mengerti dan berupaya dalam memahami keseluruhan akan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, melengkapi formulir pajak dengan benar dan tepat, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan jujur, dan membayar pajak yang terutang sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

Kearifan lokal merupakan filosofi dan pandangan hidup yang berwujud dalam berbagai bentuk kehidupan masyarakat (Romandi dan Kurniawan,2017:84). Menurut Taylor dan De Leo dalam Chaipar (2013) kearifan lokal merupakan gaya hidup yang turun temurun dari generasi ke generasi dalam bentuk agama, budaya, atau adat istiadat pada suatu sistem sosial masyarakat. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun2009 kearifan lokal merupakan nilai nilai luhur yang berlaku pada tatanan kehidupan masyarakat dengan tujuan dalam menjaga sekaligus mengelola lingkungan hidup masyarakat secara lestari.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kearifan lokal adalah pandangan hidup dan pengetahuan yang berwujud aktivitas dalam menjawab berbagaimasalah dan pembunuhan kebutuhan mereka dalam masyarakat yang didapatkan melalui pengalaman masyarakat.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kajian literature review dari baebagai macam sumber data primer dan sekunder , literatur, dan hasil kajian penelitian yang telah ada sebelumnya yang relevan. Data dan informasi dalam penelitian ini bersumber dari data primer yang kemudian dianalisis menggunakan stratgei secara eksternal dan internal untukmeningkatkan kepatuhan membayar pajak melalui kualitas pelayanan dan pendekatan kearifanlokal . Fokus utama dari analisis penelitian ini adalah bagaimana meningkatkan kepatuhan membayar pajak melalui strategi secara internal dalam tulisan ini pihak internal yaitu pemerintah dengan memberikan kuliatas pelayanan membayar pajak kepada wajib pajak. Selanjutnya secara eksternal dalam tulisan ini eksternal mengacu kepada pendekatan kearifal lokal yang pada umumnya kearifan lokal tersebut dimiliki oleh hampir semua masyarakat di Indonesia.

Hasil dan Pembahasan

Secara umum kesadaran masyarakat untuk patuh membayar pajak masyarakat Indonesia dapat dikatakan masih rendah atau belum sesuai dengan target yang ditetapkan oleh pemerintah. Hal ini dibuktikan dengan data rasio kepatuhan pajak di Indonesia pada tahun 2016-2020 yang dikeluarkan oleh Ditjen Pajak (DJP).



Gambar 2. Rasio kepatuhan wajib pajak 2016-2020

Dalam grafik lima tahun terakhir tersebut menunjukkan realisasi rasio membayar pajak tidak pernah mencapai target rasio, bahkan realisasi rasio tidak pernah mencapai 80% dari target rasio. Berdasarkan hal tersebut dapat dilihat bahwa kesadaran masyarakat untuk membayar pajak belum menunjukkan pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan wajib pajak untuk melaporkan dan membayar pajak. Dengan demikian harapan terhadap *self assesment system* yang membawa misi dan konsekuensi perubahan sikap warga masyarakat untuk membayar pajak secara sukarela belum 100% tercapai (Darmayanti, 2004).

Belum optimalnya kepatuhan membayar pajak masyarakat tentu saja dipicu oleh beberapa faktor misalnya kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan pajak yang dilakukan pemerintah, kurangnya pengetahuan mengenai pajak, dan birokrasi dan pelayanan yang masih membingungkan masyarakat. Berbagai upaya tentu saja sudah dilakukan oleh pemerintah untuk mendorong peningkatan kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak seperti melalui pemberian kualitas pelayanan yang baik.

Peningkatan kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak sehingga meningkatkan motivasi kepatuhan membayar pajak masyarakat. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh DJP pada tahun 2020 indeks kepuasan pelayanan pajak mengalami penurunan tercatat pada tahun 2020 berada pada nilai 3,40 angka ini merosot dari tahun sebelumnya 2019 sebesar 3,41 kendati demikian walaupun penurunan hanya sebesar 0,1 tetapi ini menjadi pekerjaan rumah bagi pemerintah untuk meningkatkan kepuasan pelayanan perpajakan yang berpengaruh untuk mendorong kepatuhan masyarakat membayar pajak.

Paradigma baru saat ini yang menitikberatkan aparat pemerintah sebagai garda terdepan untuk meningkatkan kemampuan kualitas pelayanan membayar pajak. Aparat pajak senantiasa diharapkan selalu memperbaharui mutu pelayanan pajak kepada masyarakat dengan tujuan dapat menambah kepuasan dan meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak. Usaha yang dapat dilakukan yaitu dengan cara meningkatkan kualitas dan kemampuan teknis aparatur pajak dalam memberikan pelayanan, menambah jumlah tempat pelayanan terpadu (TPT), pengoptimalan penggunaan sistem informasi dan teknologi agar mempermudah akses pelayanan terhadap wajib pajak dalam memenuhi kewajiban sebagai warga negara.

Selanjutnya, melihat isu kepatuhan membayar pajak sudah sering menjadi perhatian bagi peneliti dunia, berbagai macam teori, model, dan strategi diadopsi untuk mempengaruhi perilaku kepatuhan membayar pajak. Dari berbagai macam teori yang ada terdapat teori yang dapat mempengaruhi perilaku membayar pajak yaitu teori perilaku terencana (*Theory of Planned Behavior-TPB*) yang dikembangkan pertama kali oleh Icek Ajzen di tahun 1985 (Schifter & Ajzen, 1985). Teori ini mengemukakan pendapat bahwa sikap individu ditentukan pertama kali oleh niat (*intention*), sementara niat bisa dipengaruhi oleh komponen sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*), norma subjektif (*subjective norm*) dan pengendalian sikap persepsian (*perceived behavior control*).

Apabila kita lihat korelasi antara teori perilaku terencana memiliki keterkaitan yang erat dengan kearifan lokal. Sebagai contoh nilai kearifan lokal dalam suatu masyarakat berupa peraturan adat yang harus diikuti oleh masyarakat, tentunya hal ini memiliki komponen yang mengikat untuk mengendalikan perilaku masyarakat. Melihat kondisi Indonesia sebagai bangsa yang besar dengan beraneka ragam suku bangsa, bahasa, adat istiadat.

Tentunya setiap wilayah di Indonesia memiliki kearifan lokal sebagai bentuk nilai yang ada dalam masyarakat yang diturunkan dari generasi ke generasi sebagai pedoman hidup masyarakat. Nilai kearifan lokal yang ada dalam masyarakat merupakan kebiasaan yang sudah melekat dalam nafas kehidupan yang mempengaruhi sikap dan perilaku serta dipatuhi oleh masyarakat. Kondisi kearifan lokal tersebut hendaknya pemerintah mengoptimalkan kearifan lokal sebagai sarana untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak.

Kualitas Pelayanan Meningkatkan Kepatuhan Membayar Pajak

Dalam sistem *self assesment*, seperti yang kita ketahui menuntut kepatuhan dan kesadaran yang tinggi dari wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya yaitu membayar pajak. Agar dapat meningkatkan kepatuhan membayar pajak masyarakat, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas kinerja pelayanan. Pelayanan adalah sebuah tahap untuk memberikan bantuan kepada pelanggan dengan cara yang sudah ditentukan yang membutuhkan kepedulian dan hubungan interpersonal agar tercipta sebuah kepuasan dan ekspektasi dari pelanggan (Boediono, 2003: 60).

Sebuah pelayanan yang mempunyai kualitas yang baik yaitu pelayanan yang memberikan rasa puas dan ekspektasi terhadap pelanggan dan tetap dalam batas untuk memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan dan dilaksanakan secara berkelanjutan. Secara sederhana kualitas adalah suatu kondisi yang dinamis terhadap suatu barang, jasa lingkungan, proses yang memiliki ekspektasi atau melebihi pihak yang menginginkan.

Apabila jasa dalam sebuah instansi pemerintah tidak memenuhi ekspektasi dalam hal inikualitas pelayanan dari pelanggan berarti jasa atau kualitas tersebut tidak baik. Pelayanan kepada pelanggan dikatakan berkualitas apabila telah memenuhi atau melebihi ekspektasi dari yang diharapkan atau setidaknya semakin kecil kesenjangan antara harapan dan realita yang didapatkan oleh pelanggan dalam hal pelayanan maka akan semakin berkualitas baik.

Untuk menciptakan kualitas pelayanan pajak yang berkualitas tentu harus dilakukan secara terus-menerus sembari dilakukan evaluasi dan prosesnya harus secara sistematis. Pada hakikatnya pelayanan yang berkualitas menurut (Boediono B., 2003:3) yaitu.:

- a. Menambah kualitas dan produktivitas kinerja dan fungsi instansi pemerintah terkait bidang pelayanan umum.
- b. Meningkatkan upaya efektifitas sistem dan aturan pelaksanaan pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan dengan lebih efektif dan efisien yang dapat dirasakan oleh masyarakat.
- c. Mendorong adanya kreativitas dan peran dari masyarakat untuk membangun serta

meningkatkan kesejahteraan secara luas.

Upaya yang dapat diterapkan oleh pemerintah agar meningkatkan kualitas pelayanan pajak salah satunya melalui rangkaian kegiatan terpadu yang dilaksanakan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak sebagai berikut.

a. Pelayanan umum efektif dan efisien

Pelayanan umum yang berkualitas apabila pelaksanaan tidak menyulitkan masyarakat, prosedur birokrasi yang tidak berbelit-belit, persyaratan yang mudah, dan tidak memberikan peluang untuk terjadinya tindakan kriminal.

b. Pelayanan umum yang transparan

Aparatur pajak yang bertugas melayani pelanggan dengan memberikan informasi sejelas-jelasnya dan sejujur-jujurnya sesuai dengan aturan resmi yang berlaku. Dalam melakukan pelayanan aparatur pajak juga tidak boleh merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak menimbulkan rasa mengharapkan imbalan dari pelanggan.

c. Pelayanan umum yang lancar

Untuk memberikan pelayanan yang lancar maka dibutuhkan sarana yang mendukung kecepatan dalam memberikan pelayanan seperti tersedia perangkat elektronik, jaringan yang lancar, jumlah aparatur pajak yang memadai, serta sarana lainnya.

d. Pelayanan umum yang dapat menyajikan secara tepat

Memberikan pelayanan umum yang tepat arah, sasaran, tepat waktu, dan dalam memenuhi janji. Sebagai contoh kantor pelayanan pajak buka sesuai pada jadwal, pada saat pemutihan pajak bagi kendaraan bermotor pengambilan plat yang sesuai dengan jadwal yang telat ditetapkan.

e. Pelayanan umum yang lengkap

Lengkap berarti tersedia apa yang dibutuhkan oleh wajib pajak. Untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang lengkap maka dibutuhkan sarana dan sumber daya manusia (aparatur pajak) yang memadai.

f. Pelayanan umum yang wajar

Pelayanan kualitas yang baik adalah menjamin mutu dan tidak memberatkan dan menyulitkan wajib pajak.

Pelayanan kualitas pembayaran pajak yang baik harus memberikan 4K yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan yang baik bisa dilihat melalui pemberian kualitas pelayanan yang memuaskan wajib pajak, dapat memberikan respon kepada wajib pajak apabila mengalami kesulitan, kesopanan, dan sikap yang dapat

dipercaya aparatur pajak. Di sisi lain kemudahan dalam melakukan komunikasi, tersedia fasilitas dan jumlah aparatur yang cakap dalam tugasnya.

Kualitas pelayanan menurut teori atribusi yaitu penyebab eksternal yang dapat mempengaruhi pemahaman wajib pajak untuk memberikan penilaian mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakan. Apabila perilaku wajib pajak dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal, maka semakin bagus kualitas pelayanan maka tingkat kepatuhan wajib pajak secara positif akan menunjukkan peningkatan.

Dengan adanya kepuasan terhadap pelayanan yang diterima akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Supadmi berpendapat bahwa pelayanan fiskus mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Palda dan Hanousek (2012) kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak sebagian besar dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Perasaan bahagia dan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat meningkatkan motivasi dan kepatuhan bagi wajib pajak yang pada akhirnya dapat meningkatkan pemasukan negara.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan secara baik, dapat memberikan sikap puas bagi wajib pajak yang pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban pajak. Dengan demikian, penerimaan negara dari pajak akan semakin meningkat baik dari segi target maupun realisasinya.

Kearifan Lokal Dalam Meningkatkan Kepatuhan Membayar Pajak

Dewasa ini pembicaraan mengenai kearifan lokal mulai mendapat perhatian di kalangan masyarakat luas untuk menyokong kemajuan negara. Kearifan lokal adalah pandangan hidup dan pengetahuan yang berwujud berbagai strategi kehidupan, aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat setempat berdasarkan pengalaman yang didapatkan dalam menjawab berbagai permasalahan serta pemenuhan kebutuhan hidup.

Masyarakat kearifan lokal yang secara fungsional mampu melestarikan situasi lingkungan (Wangiran, 2011). Berdasarkan Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior-TPB*) kearifan lokal memiliki keterkaitan yang sangat erat terutama pada niat, nilai subjektif, dan pengendalian perilaku persepsian. Diantara ketiga komponen tersebut pengendalian perilaku persepsian mempunyai peran yang sangat signifikan dalam memperkirakan niat seseorang untuk bersikap, dan dapat secara langsung

mempengaruhi sikap seseorang tanpa mempertimbangkan niat terlebih dahulu (Al-Suqri & Al-Aufi, 2015; Serkan Benk, Çakmak, & Ahmet, 2011).

Benk, Çakmak dan Ahmet (2011) berpendapat bahwa kearifan lokal masyarakat adalah salah satu faktor yang diduga dapat memengaruhi perilaku wajib pajak. Apabila kita lihat persoalan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak merupakan suatu permasalahan yang semua daerah merasakan dan mengalaminya. Namun, jika dibiarkan tentunya akan menghambat juga pembangunan dari daerah tersebut. Melihat persoalan ini jika kita lihat semua daerah yang ada di Indonesia juga memiliki kearifan lokal.

Sebagai contoh bentuk kearifan lokal yang ada di Indonesia terdapat pada wilayah Sulawesi Selatan pada penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Akbar (2013). Pada masyarakat bugis dimana terdapat *Budaya Siri`* yang memberikan pengetahuan moralitas kesusilaan berupa anggaran, larangan, dan kewajiban yang mendominasi perilaku seseorang individu. Salah satu tolak ukur individu melaksanakan budaya ini adanyarasa malu yang mendalam apabila tidak mampu menunjukkan sikap disiplin. Selanjutnya juga terdapat *Budaya Pace* yang mengajarkan sifat belas kasih, rela berkorban, dan pantang mundur. Salah satu tolak ukur dari budaya pace ini adalah jujur antara hati, pikiran, dan perbuatan. Terdapat juga Paseng yang berarti pesan-pesan orang tua leluhur kepada generasi seterusnya, terdapat lima pesan yaitu tonging (berkata benar), lempu' (kejujuran), getting (memegang teguh prinsip keyakinan pendirian), sipakatau (toleransi sesama manusia) dan mappesona ri dewata seuwae (ikhlas kepada kekuasaan tuhan yang maha esa).

Selanjutnya Contoh lain dari kearifan lokal di Indonesia pada masyarakat Jawa dalam penelitian yang dilakukan oleh Tri Murtini (2015) terdapat tradisi *Tandur Pari* yang merupakan kegiatan menam padi yang dilakukan secara bersama-sama. Dalam tradisi ini terdapat beberapa nilai yang terkandung diantara nilai kejujuran saat menam padi untuk tidak mengambil lahan orang lain. Selain itu, terdapat nilai religius tercermin dalam tumpengan sebagai wujud syukur petani terhadap tuhan.

Berdasarkan beberapa contoh kearifan lokal yang ada di Indonesia dapat disimpulkan terdapat nilai-nilai kearifan lokal yang sama hampir diseluruh wilayah Indonesia. Seperti nilai kejujuran, kedisiplinan, religius, dan lainnya. Apabila kita tarik kebelakang terhadap persoalan kepatuhan membayar pajak maka nilai-nilai yang terkandung dalam kearifan lokal dapat diadaptasi menjadi sebuah strategi terhadap mekanisme peningkatan kepatuhan membayar pajak. Beberapa refleksi nilai-nilai kearifan lokal yang dapat diadaptasi sebagai berikut.

a. Nilai kejujuran

Nilai kejujuran pada kearifan lokal biasanya tercermin dari perilaku masyarakat dalam beraktivitas misalnya tidak mengambil batas lahan milik orang lain atau dapat berupa pesan atau petuah yang disampaikan oleh leluhur kepada generasi seterusnya. Nilai kejujuran yang ada ini dapat diadopsi masyarakat karena sangat menguntungkan dan sesuai dengan *self system* pemungutan pajak di Indonesia. Dimana masyarakat yang melaporkan jumlah aset atau pendapatan dalam SPT kepada aparat pajak untuk selanjutnya diketahui seberapa besar pajak yang harus dibayar. Tentunya melaporkan SPT dibutuhkan kejujuran dalam diri masyarakat terhadap jumlah aset atau pendapatan dengan tidak menyembunyikan atau mengurangi dengan tujuan jumlah besaran pajak yang dibayar menjadi kecil.

b. Nilai Kedisiplinan

Nilai disiplin dalam kearifan lokal biasanya dapat terlihat pada perilaku masyarakat dalam memenuhi aturan adat, norma, tokoh adat atau masyarakat yang berlaku dalam masyarakat. Nilai kedisiplinan yang tertanam dalam masyarakat dapat dicerminkan juga dalam perilaku membayar pajak yaitu dengan cara masyarakat disiplin membayar sesuai dengan waktu yang telah ditentukan atau masyarakat disiplin melaporkan SPT kepada aparat pajak. Dalam *self system* masyarakat diharapkan untuk patuh atau disiplin dalam membayar pajak.

c. Nilai Religius

Nilai religius dalam masyarakat yang memiliki kearifan lokal tercermin dari perilaku taat menjalankan ibadah atau rasa syukur kepada Tuhan yang ditunjukkan misalnya kenduri, tumpengan dan lain-lain. Dalam konsep membayar pajak patuh dalam membayar pajak bukan saja sebagai sebuah kewajiban tetapi merupakan sedekah sebagai wujud syukur terhadap Tuhan. Selain itu dalam masyarakat lokal biasanya sangat menghormati dan mengikut tokoh adat atau masyarakat dalam hal ini misalnya petugas desa. Dalam ajaran agama tentu ketaatan pemimpin juga dimaknai sebagai ketaatan terhadap Tuhan.

Adanya nilai-nilai kearifan lokal yang dapat diadaptasi menjadi strategi meningkatkan kepatuhan membayar pajak tidak hanya semata-merta dapat terlaksana dengan sendirinya. Diperlukan juga peran elemen dari dalam masyarakat itu sendiri yang dapat berkolaborasi dengan pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan membayar pajak. Elemen masyarakat tersebut yaitu Tokoh adat atau masyarakat yang menjadi salah satu ciri khas masyarakat dengan kearifan lokal. Berdasarkan penelitian Tri Murtini (2015) menyatakan salah satu alasan masyarakat patuh membayar pajak karena segan dan takut dimarahi oleh tokoh masyarakat.

Dalam hal ini menunjukkan tokoh adat atau masyarakat memegang peranan penting untuk mendorong kepatuhan wajib pajak. Bentuk upaya yang dapat dilakukan dengan melibatkan peran tokoh adat atau masyarakat yaitu melalui sosialisasi. Sosialisasi yang melibatkan tokoh-tokoh adat akan lebih efektif karena masyarakat akan lebih patuh dan segan terhadap perintah atau himbauan dari tokoh

adat dibandingkan aparaturnya. Bentuk sosialisasi yang dapat dilakukan tidak hanya dengan cara mengumpulkan masyarakat tetapi juga bisa menyelipkan sosialisasi dalam upacara atau kegiatan perayaan untuk meningkatkan kepatuhan membayar pajak.

Salah satu bentuk kegiatan mengadopsi kegiatan kearifan lokal dengan upaya peningkatan kepatuhan pajak salah contohnya berdasarkan penelitian Dwi Hidayatul Firdaus (2017) mengenai Optimalisasi pembayaran pajak bumi dan bangunan berbasis kearifan lokal di Desa Kalipare Kec. Kalipare Kabupaten Malang menunjukkan bahwa tokoh adat atau masyarakat memanfaatkan kearifan lokal seperti adanya pertunjukan kuda lumping, kirap tumpeng, sakerah yang berpusat di balai desa. Momen ini digunakan oleh petugas dan tokoh adat atau masyarakat untuk melakukan sosialisasi dan penagihan membayar pajak.

Adapun himbaun dari tokoh adat atau masyarakat untuk datang dalam kegiatan keramaian di balai desa yang menampilkan kearifan lokal selain disatu sisi melestarikan kearifan lokal dan menghibur juga secara tidak langsung menimbulkan secara sadar masyarakat untuk datang melihat pertunjukan. Namun, juga kepatuhan masyarakat secara sadar untuk membayar pajak. Dimana biasanya aparaturnya atau petugas pajak *door to door* menagih pajak namun tidak perlu melakukan itu karena adanya kegiatan ini dimana masyarakat datang berkumpul ke balai desa.

Apabila kita tarik pada proses pelaksanaan kepatuhan membayar pajak pada masyarakat dengan mengadaptasi kearifan lokal maka akan sesuai dengan teori fungsionalisme yang menjelaskan bahwa fungsi dari satu unsur budaya yaitu kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dasar atau kebutuhan yang timbul dari kebutuhan dasar yaitu kebutuhan sekunder masyarakat. Jika kita lihat pada mekanisme pelaksanaan kepatuhan pajak, kearifan lokal dapat diadaptasi dan berfungsi sebagai pemenuhan kebutuhan terhadap pemerataan pembangunan disuatu wilayah yang menjadi imbalan dari pembayaran pajak yang dibayar masyarakat.

Selain itu berdasarkan nilai-nilai kearifan lokal yang ada dalam masyarakat sangat sesuai dan menunjukkan adanya keterkaitan dengan *Theory of Planned Behavior (TPB)*. Hal tersebut ditunjukkan melalui nilai kejujuran, kedisiplinan, religius, tokoh adat, tradisi secara sadar akan menimbulkan niat (*intention*) yang dipengaruhi perilaku sehari-hari seperti nilai kejujuran, disiplin, religius membayar pajak. Selanjutnya norma subjektif (*subjective norm*) tentang bagaimana pandangan orang lain seperti tetangga apabila masyarakat tidak mematuhi himbauan tokoh adat untuk membayar pajak dan yang terakhir yang tidak kalah penting adalah bagaimana kearifan lokal menjadi pengendali perilaku persepsian (*perceived behavior control*) seperti adanya pesan dari leluhur atau tokoh adat untuk jujur dan membayar pajak dengan tujuan mendapatkan imbalan pemenuhan kebutuhan dalam hal ini adalah pemerataan pembangunan.

Melihat potensi tersebut tentunya kearifan lokal merupakan kesempatan emas

yang harus diambil pemerintah sebagai upaya meningkatkan kepatuhan membayar pajak namun, dilain sisi juga menunjukkan pelestarian terhadap kearifan lokal yang semakin lama mendapat ancaman di era globalisasi.

Kesimpulan

Berdasarkan literatur review yang telah dilakukan maka dapat diambil suatu kesimpulan. Melihat relevansi permasalahan pajak di Indonesia kualitas pelayanan dan pendekatan kearifan lokal yang dapat meningkatkan kepatuhan membayar pajak. Kesimpulannya sebagai berikut Peningkatan kualitas pelayanan dan pengaruh dari kearifan lokal tentunya memiliki dampak terhadap kepatuhan masyarakat dalam hal ini yaitu membayar pajak.

Dengan adanya kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. begitu pula kearifan lokal nilai-nilai kearifan lokal yang ada pada masyarakat dapat diadopsi menjadi strategi peningkatan kepatuhan membayar pajak. Kualitas pelayanan yang diberikan dengan baik, bisa berdampak memberikan sikap puas bagi wajib pajak dan pada akhirnya akan meningkatkan ketaatan masyarakat untuk memberikan kewajiban perpajakannya. Dengan demikian, penerimaan pajak pun akan berjalan dengan lancar dan meningkat baik dari segi target maupun realisasinya.

Kepatuhan membayar pajak pada masyarakat dengan mengadaptasi kearifan lokal adanya nilai-nilai kearifan lokal yang dapat diadaptasi karena sudah melatuk pada masyarakat menjadi strategi meningkatkan kepatuhan membayar pajak tidak hanya semata-mata dapat terlaksana dengan sendirinya. Diperlukan juga peran elemen dari dalam masyarakat itu sendiri yang dapat berkolaborasi dengan pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan membayar pajak. Elemen masyarakat tersebut yaitu Tokoh adat atau masyarakat yang menjadi salah satu ciri khas masyarakat dengan kearifan lokal. Hasil analisis ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan oleh pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan membayar pajak.

Daftar Pustaka

- Asriandi, Asriandi, Tenriwaru Tenriwaru, and Asriani Junaid. "Filosofi Budaya Lempu'Na Getteng dalam Perspektif Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah." *YUME: Journal of Management* 4.2 (2021).
- Benk, S., Çakmak, F., & Ahmet. (2011). An Investigation of Tax Compliance Intention: A Theory of Planned Behavior Approach. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*.
- Dharma, Gede Pani Esa. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PKB Dan BBNKB." *E-Jurnal Akuntansi* 8.2 (2014): 340-353.
- Firdaus, Dwi Hidayatul. "Optimalisasi Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan

- Berbasis Kearifan Lokal di Desa Kalipare Kec. Kalipare Kabupaten Malang." *At-Tahdzib: Jurnal Studi Islam dan Muamalah* 5.2 (2017): 1-18.
- Indriati, Henny, Sri Laksmi Pardawati, and Wikan Budi Utami. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Kabupaten Klaten)." *Jurnal Akuntansi dan Pajak* 23.1 (2022): 475-482.
- Jotopurnomo, Cindy, and Yenni Mangoting. "Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak berada terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya." *Tax & Accounting Review* 1.1 (2013): 49.
- Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis* 4.2 (2009).
- Lestari, Anna. "PENGARUH BUDAYA SIRI'NA PACCE TERHADAP PEMBAYARAN
- Murtini, Tri. "Analisis Kepatuhan Wajib Pajak dengan Menggunakan Perspektif Etika Tandur Pari." (2015).
- PAJAK WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pramata Makassar Selatan)." *Economics Bosowa* 7.004 (2021): 112-122.
- Supadmi, Ni Luh. "Meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kualitas pelayanan."
- UU Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Kemenkeu.go id tentang postur RAPB 2022 di akses pada 6 desember 2022
- Yasa, I. Nyoman Putra, and Made Aristia Prayudi. "Nilai-nilai etika berbasis kearifan lokal dan perilaku kepatuhan perpajakan." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 22.2 (2019): 361- 390.