

Kajian Kritis Terhadap Strategi Reformasi Perpajakan Dalam Menyambut Era Digital

Risa Mayasari¹
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Airlangga, Indonesia
Email: risamayasari49@gmail.com

I Made Narsa²
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Airlangga, Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menemukan dan mengungkap tantangan implementasi reformasi pajak di era digital dan memformulasikan strategi yang cocok untuk reformasi perpajakan. Penelitian ini berjenis deskriptif kualitatif menggunakan data sekunder yang dikumpulkan dalam dua tahapan, yaitu: penelusuran dan pengumpulan literature yang relevan, dan penentuan kategori serta analisis data dengan teknik kualitatif. Hasil penelitian mengungkapkan reformasi perpajakan menghadapi tantangan yang semakin besar pada era digital yang tidak hanya tantangan meningkatkan kapabilitas dan integritas otoritas pajak saja, melainkan tantangan mengintegrasikan berbagai perubahan yang terjadi akibat digitalisasi dan revolusi industri 4.0. Sehingga strategi yang tepat dalam pelaksanaan reformasi perpajakan di era digital adalah meningkatkan kepercayaan dan kepatuhan wajib pajak melalui peningkatan kapabilitas dan integritas otoritas pajak melalui modernisasi sistemnya dan pengendalian SDM pajak.

Kata Kunci: Reformasi Pajak; Revolusi Industri 4.0; Strategi Pajak; Kepatuhan Wajib Pajak.

Critical Study Toward Taxation Reform Strategy In Welcoming Digital Era

ABSTRACT

The research aims to find and uncover the challenges of implementing tax reform in the digital age and formulate suitable strategies for tax reform. This research use descriptive qualitative, which use secondary data, collected in two stages, namely: searching and collecting relevant literature, and determining categories, and analyzing data with qualitative techniques. The results of the study revealed tax reform faces an increasingly greater challenge in the digital age, which is not only the challenge of increasing the capability and integrity of the tax authority, but also the challenge of integrating various occurred changes because of digitalization and the industrial revolution 4.0. So that the right strategy in implementing tax reforms in the digital era is to increase the trust and compliance of taxpayers by increasing the capability and integrity of tax authorization through the modernization of the system and controlling tax human resources.

Keywords: Tax Reform; Industrial Revolution 4.0; Tax Strategy; Taxpayers Compliance.



E-JA
e-Jurnal Akuntansi
e-ISSN 2302-8556

Vol. 30 No. 2
Denpasar, Februari 2020
Hal. 414-427

Artikel Masuk:
2 November 2019

Tanggal Diterima:
30 Januari 2020

PENDAHULUAN

Penerimaan dari sektor pajak merupakan sumber utama pendapatan negara yang digunakan untuk membiayai belanja negara dan pembangunan sarana prasarana publik (Purwanto, 2016). Hal ini terlihat pada realisasi penerimaan negara dari sektor pajak yang mencapai rata-rata 70% setiap tahunnya (Budileksmana, 2015). Berdasarkan kontribusi signifikan dari sektor pajak, maka pemerintah berupaya untuk dapat memaksimalkan pendapatan dari sektor pajak dengan menerapkan reformasi perpajakan.

Reformasi pajak dipahami sebagai perubahan sistem perpajakan yang menyeluruh, termasuk pembenahan administrasi perpajakan, perbaikan regulasi, dan peningkatan basis perpajakan (Direktorat Jenderal Pajak, 2018). Reformasi perpajakan perlu dilaksanakan demi dapat meningkatkan kepercayaan dan kepatuhan wajib pajak terhadap otoritas pajak berdasarkan kehandalan pengelolaan data dan integritas pegawai pajak.

Pelaksanaan reformasi pajak telah dilakukan pemerintah sejak tahun 1983 dalam bentuk perubahan sistem pemungutan pajak menjadi *self assessment*, dimana wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, menyampaikan, dan membayar pajaknya sendiri. Selanjutnya pemerintah juga melakukan penyederhanaan sistem pajak dan mengembangkan sistem administrasi perpajakan berbasis teknologi digital untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem perpajakan secara menyeluruh.

Namun demikian, tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan reformasi perpajakan juga mengalami peningkatan seiring dengan perkembangan teknologi digital. Oleh karena itu diperlukan perumusan strategi yang dapat diterapkan oleh pemerintah dalam pelaksanaan reformasi perpajakan di era digital. Teknologi digital dipahami sebagai teknologi yang mengkedepankan sistem otomatisasi menggunakan prosedur atau mekanisme yang dapat dibaca oleh komputer. Sesuai dengan konsep digital, maka teknologi digital mendasarkan pada pembacaan informasi yang berasal dari angka-angka sebagai input untuk menghasilkan output berupa aktivitas yang terotomatisasi oleh komputer (Aji, 2016). Konsep otomatisasi tersebut menjadikan teknologi digital sebagai teknologi yang dapat membuat kerja manusia menjadi semakin efektif dan efisien. Bahkan, integrasi teknologi digital diperkirakan dapat menggantikan fungsi kerja manusia pada tingkat tertentu, sehingga di satu sisi dapat membuat perusahaan menjadi lebih efisien dalam biaya pengelolaan sumber daya manusia, namun di sisi lain berpotensi membuat semakin menurunnya kesempatan kerja.

Teknologi digital dapat juga dipahami sebagai sistem yang tidak lagi membutuhkan jaringan kabel untuk menghubungkan satu titik akses dengan titik akses lainnya. Teknologi digital menggunakan sinyal sebagai sarana konektivitas, sehingga menjadikan komunikasi dan transfer informasi lebih efisien, efektif, dan dapat mengatasi permasalahan waktu dan ruang. Penggunaan teknologi digital memungkinkan manusia menyebarkan dan menerima informasi dengan sangat cepat dan dalam kapasitas yang jauh lebih besar daripada sebelumnya (Muhassim, 2017).

Perubahan yang terjadi dalam digitalisasi mencakup empat bidang utama, yaitu pada proses kerja, pada tingkat organisasi, pada metode bisnis, dan

pada tingkat sosial. Perubahan pada proses kerja terlihat pada digunakannya instrumen digital dan upaya untuk mengefisienkan proses manual. Perubahan pada tingkat organisasi terlihat pada upaya untuk mengembangkan produk atau layanan dalam bentuk yang baru. Perubahan pada metode bisnis terlihat pada perubahan peran dalam rantai jaringan. Perubahan pada tingkat sosial terlihat pada adanya perubahan struktur sosial (Parviainen, Tihinen, Kaariainen, & Teppola, 2017).

Proses digitalisasi merupakan bagian dari proses menuju revolusi industri 4.0, dimana setiap negara melakukan proses yang berbeda-beda. Meskipun demikian, arah atau orientasi dari proses tersebut menunjukkan kesamaan antara satu sama lain, yaitu pada untuk meningkatkan daya saing industri tiap negara dalam menghadapi pasar global yang sangat dinamis karena pesatnya perkembangan pemanfaatan teknologi digital di berbagai bidang penting (Prasetyo & Sutopo, 2018).

Prasetyo & Sutopo (2018) menjelaskan bahwa datangnya revolusi industri 4.0 memberikan manfaat diantaranya, pengembangan produk menjadi lebih cepat, mewujudkan permintaan yang bersifat individual (kustomisasi produk), produksi yang bersifat fleksibel dan cepat dalam menanggapi masalah serta efisiensi sumber daya, perbaikan produktivitas, mendorong pertumbuhan pendapatan, peningkatan kebutuhan tenaga kerja terampil, peningkatan investasi, terwujudnya kustomisasi masal dari produk, pemanfaatan data idle dan perbaikan waktu produksi, mampu memenuhi kebutuhan pelanggan secara individu, proses rekayasa dan bisnis menjadi dinamis, pengambilan keputusan menjadi lebih optimal, melahirkan model bisnis baru dan cara baru dalam mengkreasi nilai tambah, mewujudkan proses manufaktur yang efisien, cerdas dan *on-demand* (dapat dikostumisasi) dengan biaya yang layak. Namun dilain sisi, datangnya revolusi industri 4.0 juga memberikan tantangan, sebagaimana dijelaskan oleh Zhou, Taigang, & Lifeng (2015) bahwa terdapat lima tantangan besar yang akan dihadapi oleh entitas, termasuk otoritas pajak dalam menyambut revolusi industri 4.0, yaitu tantangan pada bidang pengetahuan, teknologi, ekonomi, sosial, dan politik, sehingga memerlukan adanya sinergi dari regulator, akademisi, maupun praktisi dalam bentuk perencanaan dan implementasi strategi berskala komprehensif.

Reformasi perpajakan sendiri juga dilakukan dengan tujuan untuk memberikan keadilan bagi masyarakat. Konsep keadilan dapat dijelaskan sebagai kebajikan utama dalam institusi sosial, sebagaimana kebenaran dalam sistem pemikiran, dan sebagai kebajikan utama umat manusia, kebenaran dan keadilan tidak dapat diganggu gugat (Sutiarso, 2011). Konsep keadilan sendiri dapat dijelaskan melalui beberapa perspektif, yang pertama keadilan merupakan hal utama yang harus mendasari institusi sosial yang harus selalu diupayakan untuk dianut dan diterapkan. Artinya, jika dalam praktiknya terdapat peraturan yang tidak adil, maka harus dilakukan evaluasi dan perombakan hingga peraturan tersebut mampu memberikan keadilan, yang kedua keadilan merupakan hak individual yang tidak dapat dikorbankan demi hal apapun, termasuk demi kepentingan umum, bahwa keadilan harus mampu mengayomi semua unsur dalam masyarakat, baik secara personal maupun kolektif, yang ketiga keadilan melindungi hak-hak individual yang tidak dapat diganggu gugat

oleh apapun, termasuk oleh kepentingan-kepentingan politik maupun kepentingan umum, dan yang keempat segala bentuk ketidakadilan tidak dapat diterima, namun jika dirasa tidak terdapat peluang untuk menciptakan keadilan, maka ketidakadilan dengan risiko dan dampak paling rendah dapat diterima daripada ketidakadilan dengan risiko dan dampak yang jauh lebih besar (Follesdal, 2014).

Berlandaskan konsep keadilan, maka suatu lingkungan masyarakat akan mampu untuk melahirkan institusi sosial yang memfasilitasi keadilan atas hak-hak warganya, yang selanjutnya akan membentuk masyarakat tertata baik (*well-ordered society*). Keadaan tersebut akan dapat berlangsung secara berkelanjutan apabila masing-masing unsur masyarakat memegang teguh konsep keadilan yang sama, bahwa masing-masing individu saling memahami dan mematuhi prinsip keadilan yang serupa; dan institusi sosial yang ada menerima dan terpenuhi kepentingannya. Konsep keadilan ini dikenal sebagai konsep *justice as fairness*, artinya, keadilan adalah keadaan seimbang antar pihak dalam masyarakat, yang tercipta sebagai hasil kesepakatan awal yang menjadi dasar pelaksanaan kerjasama sosial, bahwa antara beberapa pihak telah mengetahui ketentuan-ketentuan yang disepakati dan harus dipatuhi ketika terlibat dalam sebuah struktur sosial (Follesdal, 2014).

Berdasarkan latar belakang, maka tujuan pelaksanaan penelitian ini adalah untuk menemukan dan mendeskripsikan tantangan pelaksanaan reformasi perpajakan di era digital, serta merumuskan strategi pelaksanaan reformasi perpajakan yang paling tepat untuk digunakan di era digital. Reformasi perpajakan sendiri perlu dilakukan karena lima hal, yaitu masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak, adanya peningkatan target penerimaan pajak dari tahun ke tahun, ketidakseimbangan jumlah SDM perpajakan dibandingkan dengan penambahan jumlah wajib pajak, yang menyebabkan semakin sulitnya melakukan pengawasan dan penegakan hukum, adanya aturan yang mengantisipasi perkembangan transaksi perdagangan, dan perkembangan ekonomi digital dan kemajuan teknologi sangat pesat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berjenis deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai suatu keadaan yang menjadi fokus penelitian berdasarkan data-data yang ditemukan sesuai dengan analisis yang dilakukan peneliti (Arikunto, 2016). Menurut Moleong (2012), pendekatan kualitatif adalah pendekatan penelitian yang menggunakan model analisis induktif untuk mengkaji pokok permasalahan yang diteliti. Penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk mengkaji dan merumuskan strategi reformasi perpajakan yang dapat diterapkan oleh pemerintah dalam menyambut era digital.

Penelitian ini menggunakan data sekunder yang dikumpulkan melalui studi literatur. Pengumpulan data dilaksanakan dalam dua tahapan, yaitu menelusuri dan mengumpulkan literatur yang relevans dengan topik penelitian ini, serta menentukan kategori dan menganalisis relevansi dari literatur tersebut dengan topik penelitian ini. analisis data menggunakan teknik kualitatif dengan

tahapan analisis terdiri dari telaah data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan (Moleong, 2012).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Reformasi perpajakan telah dimulai sejak tahun 1983, yaitu yang ditandai dengan adanya perubahan sistem pemungutan pajak menjadi self assessment. Melalui sistem tersebut, maka wajib pajak diberikan wewenang untuk melakukan perhitungan sendiri terhadap beban pajak yang harus dibayarkan ke negara (Harris, Topowijono, dan Sulasmiyati, 2016). Sistem *self assessment* menuntut wajib pajak untuk mengetahui dan memahami tata cara menghitung pajak penghasilan serta mengetahui pula proses penyetoran dan pelaporan pajak penghasilan mereka. Tata cara bagaimana menghitung pajak diatur dalam Undang-Undang No. 36 Tahun 2008 Tentang Pajak Penghasilan, sedangkan tata cara penyetoran dan pelaporan perpajakannya diatur dalam Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Ciri-ciri dari sistem *self assessment* ini adalah memiliki wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak sendiri, wajib pajak memiliki peran aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang, dan fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi (Zaimah, 2016).

Beberapa penelitian yang mengkaji mengenai efektivitas sistem self assessment dalam meningkatkan penerimaan pajak antara lain oleh Harris, Topowijono, dan Sulasmiyati (2016) yang menemukan bahwa penerapan sistem *self assessment* memiliki pengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak penghasilan (PPh). Variabel sistem self assessment diukur menggunakan dua indikator, yaitu Surat Setoran Pajak (SSP) dan Surat Pemberitahuan (SPT). SSP adalah surat yang berfungsi sebagai sarana dalam membayar atau dengan kata lain alat yang digunakan untuk menyetor pajak yang seharusnya dibayarkan kepada tempat-tempat yang disahkan sebagai tempat pembayaran pajak, sedangkan SPT adalah sarana untuk melaporkan serta mempertanggungjawabkan atas penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan sebagai sarana pelaporan pajak yang telah dibayarkan. Harris et.al. (2016) menemukan bahwa SSP dan SPT secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak. Artinya, semakin tinggi SPT dan SSP, maka semakin besar jumlah pajak yang diterima oleh negara.

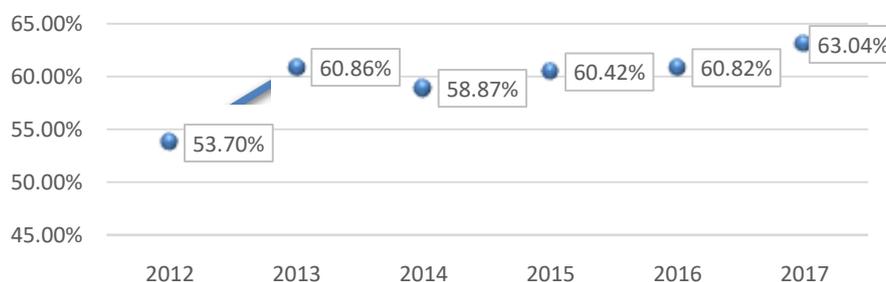
Penelitian lain oleh Lasmaya dan Fitriani (2017) menemukan bahwa penerapan sistem self assessment memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, semakin baik upaya pemerintah dalam menerapkan sistem pemungutan pajak dengan metode self assessment, maka hal ini akan menyebabkan semakin tingginya kepatuhan wajib pajak untuk membayar beban pajaknya kepada negara. Hasil yang berbeda ditemukan oleh Maulida & Agnan (2017) yang justru menyatakan bahwa sistem pemungutan pajak self assessment tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap penambahan penerimaan pajak. Menurut Maulida & Agnan (2017), hal ini disebabkan karena wajib pajak masih belum memiliki pengetahuan dan pemahaman terhadap sistem self assessment, sehingga penerapan sistem tersebut tidak mampu mendorong peningkatan pembayaran pajak oleh wajib pajak. Oleh karena itu,

pemerintah melalui lembaga perpajakan perlu memberikan penyuluhan perpajakan terpadu untuk meningkatkan pengetahuan wajib pajak atas sistem tersebut beserta manfaat-manfaat penting dari pajak yang dibayarkan.

Setelah melakukan reformasi perpajakan dalam bentuk perubahan sistem pemungutan pajak menjadi self assessment, selanjutnya pemerintah melakukan penyederhanaan sistem pajak yang ditetapkan dalam Undang-Undang Perpajakan pada tahun 1991-2000. Penyederhaan sistem pajak tersebut antara lain pembuatan ketentuan formal hukum pajak dalam satu undang-undang yang disebut Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP). KUP ini dimaksudkan sebagai tata cara perpajakan nasional sehingga bila ketentuan pajak tertentu memerlukan pengaturan beda, perbedaan tersebut dapat diatur dalam undang-undang terkait sebagai *lex specialis*, keseragaman dalam penggunaan istilah, keseragaman dalam pemenuhan kewajiban dan sebagainya, serta keseragaman dalam sanksi perpajakan

Reformasi perpajakan selanjutnya juga dilakukan pemerintah melalui modernisasi sistem administrasi perpajakan dalam bentuk perbaikan pelayanan lewat program perubahan (*change program*), penegakan hukum dan pelaksanaan kode etik yang lebih baik dengan tujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem administrasi perpajakan tersebut Fasmi & Misra (2014). Modernisasi administrasi perpajakan merupakan upaya pemerintah untuk melaksanakan reformasi perpajakan dalam bentuk pembaruan atas sistem administrasi pajak yang ada, dimana hal ini termasuk dalam salah satu pilar penting reformasi pajak selain 2 pilar lainnya, yaitu pembaruan atas kebijakan pajak (*tax policy*) dan peraturan pajak (*tax law*). Mengingat kedudukan penting dari administrasi pajak, maka modernisasi administrasi pajak perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk memastikan bahwa sasaran utama dari tahapan reformasi pajak tersebut benar-benar dapat dicapai (Prastowo, 2017).

Terdapat tiga sasaran utama dari modernisasi administrasi perpajakan, yaitu untuk meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan meningkatkan integritas aparat pajak (Prastowo, 2017). Jika mengacu pada laporan tahunan Direktorat Jenderal Pajak (DJP), maka dapat diketahui bahwa pada periode 2012-2017 terdapat tren peningkatan kepatuhan wajib pajak yang positif.



Gambar 1. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Periode 2012-2017

Sumber: Direktorat Jenderal Pajak, 2018.

Menurut data pada Gambar 1., tingkat kepatuhan wajib pajak selama periode 2012-2017 berada pada titik terendah pada tahun 2012, yaitu sebesar 53,7%. Nilai tersebut kemudian meningkat signifikan menjadi 60,86% pada tahun 2013, namun kembali menurun menjadi 58,87% pada tahun 2014. Tingkat kepatuhan wajib pajak selanjutnya mengalami peningkatan secara terus menerus pada tahun-tahun berikutnya, yaitu menjadi 60,42% pada tahun 2015, kemudian meningkat lagi 60,82% pada tahun 2016, dan terakhir meningkat menjadi 63,04% pada tahun 2017. Trend positif peningkatan kepatuhan wajib pajak tersebut menunjukkan bahwa salah satu target utama dari modernisasi administrasi perpajakan yang merupakan bagian dari reformasi telah dapat dicapai dengan baik.

Jika tingkat kepatuhan wajib pajak dapat diketahui nilainya secara kuantitatif, maka tidak demikian dengan tingkat kepercayaan masyarakat dan integritas aparat pajak yang juga merupakan target pencapaian modernisasi administrasi pajak yang menunjukkan keberhasilan dari reformasi perpajakan. Dalam praktiknya, pemerintah belum bisa menemukan indikator yang mampu mengukur tingkat kepercayaan masyarakat terhadap otoritas pajak secara khusus maupun terhadap pemerintah secara umum. Hal ini dapat diketahui dari pernyataan Kementerian Keuangan Republik Indonesia (Kemenkeu) yang menggunakan indikator pencapaian sektor publik yang dirilis oleh *Organisation for Economic Cooperation and Development* (OECD) untuk mengetahui tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Data OECD tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah Indonesia berada pada tingkat yang paling tinggi dibandingkan negara-negara lainnya, yaitu sebesar 80%. Capaian ini jauh di atas negara maju anggota OECD lainnya seperti Amerika Serikat yang memiliki nilai kepercayaan masyarakat sebesar 30%, Inggris sebesar 31%, Jerman sebesar 55%, dan Prancis sebesar 28%; maupun di atas negara berkembang yang bukan anggota OECD seperti India yang memiliki nilai kepercayaan masyarakat sebesar 78%, Brazil sebesar 26%, dan Afrika Selatan sebesar 48% (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2018).

Meskipun tidak dapat diukur menggunakan indikator non persepsi, namun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan otoritas pajak adalah hal yang nyata. Hal ini salah satunya terlihat dari semakin meningkatnya kepatuhan masyarakat terhadap regulasi perpajakan dengan menjadi wajib pajak yang taat membayar pajak (Ratmono, 2014). Kepercayaan dapat dimaknai sebagai suatu kemauan atau keyakinan yang muncul pada masing-masing pihak yang terlibat dalam pertukaran untuk menjalin hubungan jangka panjang demi menghasilkan output yang positif (Muehlbacher & Kirchler, 2010). Kepercayaan merupakan pondasi dasar dari sistem perpajakan di Indonesia, dimana hal ini terlihat pada sistem pemungutan pajak yang menggunakan metode self assessment yang memungkinkan masyarakat melakukan perhitungan dan pembayaran beban pajaknya secara mandiri. Dalam hal ini, pemerintah telah memberikan kepercayaan kepada masyarakat. Namun di lain sisi, pemerintah juga membutuhkan kepercayaan dari masyarakat untuk dapat meningkatkan penerimaan pajak. Jika masyarakat percaya bahwa pemerintah memiliki kapabilitas dan integritas untuk mengelola pajak demi kepentingan masyarakat,

maka masyarakat akan cenderung menjadi wajib pajak yang taat kepada regulasi. Sebaliknya, jika ternyata masyarakat menilai bahwa pemerintah tidak dapat mengelola pajak dengan penuh tanggung jawab, maka masyarakat cenderung akan memiliki kepatuhan yang rendah (Nugraheni & Purwanto, 2015).

Kepercayaan wajib pajak terhadap pemerintah dan otoritas pajak memang tidak dapat diukur menggunakan data non persepsi. Oleh karena itu, penelitian yang mengkaji kepercayaan wajib pajak selalu menggunakan data persepsi responden yang menggambarkan tingkat kepercayaan berdasarkan penilaian responden, seperti penelitian oleh Ratmono (2014) dengan judul Model Kepatuhan Perpajakan Sukarela: Peran Denda, Keadilan Prosedural, Dan Kepercayaan Terhadap Otoritas Pajak. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa responden penelitian memiliki tingkat kepercayaan yang sedang pada otoritas pajak, sedangkan hasil uji hipotesis menyatakan bahwa kepercayaan memediasi pengaruh dari sanksi perpajakan dan kebijakan prosedural terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, meskipun responden tidak memiliki kepercayaan tinggi terhadap otoritas pajak, namun kepercayaan tersebut telah dapat menguatkan pengaruh dari dari sanksi perpajakan dan kebijakan prosedural terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian lain yang mengkaji kepercayaan wajib pajak dilakukan oleh Primasari (2016) dengan judul Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas. Hasil penelitian menyatakan bahwa 72 responden penelitian memiliki tingkat kepercayaan yang rendah terhadap otoritas pajak. Hasil lain menunjukkan bahwa kepercayaan wajib pajak tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak untuk membayar beban pajaknya. Lebih lanjut, Rahayu (2017) dalam penelitiannya juga menyatakan bahwa kurangnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap otoritas pajak masih menjadi salah satu permasalahan utama yang perlu diatasi untuk dapat menjaga dan mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak secara berkelanjutan.

Target ketiga yang ingin dicapai dari modernisasi administrasi perpajakan adalah untuk meningkatkan integritas petugas pajak. Integritas dimaknai sebagai sebagai kejujuran, kebenaran moral, kehormatan, keadilan, perlakuan yang setara, dan perilaku etis di berbagai aspek operasional dan manajemen. Integritas tidak semata-mata membicarakan pencegahan korupsi dalam arti sempit, melainkan tentang mengamankan dan memelihara kepercayaan masyarakat. integritas juga dapat dimaknai sebagai cara pikir, tutur kata, perilaku, dan tindakan yang baik dan benar serta memegang teguh kode etik dan prinsip-prinsip moral. Perilaku utama yang mencerminkan integritas adalah sikap jujur, tulus, dapat dipercaya, menjaga martabat, dan tidak melakukan hal yang tercela (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2018). Integritas dapat juga dinilai dari kewajaran (*fairness*), pemenuhan (*fulfillment*), kesetiaan (*loyalty*), keterusterangan (*honestly*), keterkaitan (*dependability*), dan kehandalan (*reliability*) (Fourie, 2017).

Integritas adalah hal yang wajib dimiliki oleh otoritas pajak melalui penerapan tiga aspek utama yang terdiri dari keadilan (*fairness*), kesederhanaan (*simplicity*), dan transparansi (*transparency*). Keadilan berarti dalam kondisi yang

sama wajib pajak satu dengan yang lain dikenakan pajak yang sama. Di lain sisi, petugas pajak juga tidak boleh berlaku sewenang-wenang kepada pembayar pajak yang telah menyetorkan sebagian penghasilannya ke negara. Selanjutnya, kesederhanaan mengandung arti membayar pajak itu mudah. Tidak semata peraturan pajak itu mudah dipahami, tapi masyarakat pun mudah dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Terakhir, transparansi mensyaratkan bahwa pelaksanaan administrasi perpajakan harus dipahami dengan baik oleh masyarakat dan memberikan kepastian untuk investasi dan usaha (Direktorat Jenderal Pajak, 2018).

Integritas pegawai pajak merupakan aspek yang juga bermasalah saat ini. Hal tersebut terlihat dari adanya beragam kasus korupsi yang dilakukan oleh petugas pajak, seperti kasus suap yang dilakukan oleh Kepala Kantor KPP Pratama Ambon pada 2018 (Diansyah, 2018), korupsi oleh Gayus Tambunan yang merupakan bekas pegawai negeri sipil di DJP Kemkeu, korupsi oleh Dhana Widyatmika yang merupakan bekas PNS di Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Enam ke Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar Dua, korupsi oleh Bahasyim yang merupakan bekas Kepala Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak Jakarta VII DPJ Kemkeu, dan berbagai kasus korupsi oleh pegawai pajak lainnya (Lumbanrau, 2016).

Secara empiris, terdapat penelitian terdahulu yang mengkaji integritas pegawai, yaitu oleh Prawirasuta & Setiawan (2016) dengan judul *Integritas Sebagai Pemoderasi Pengaruh Sanksi Pajak Dan Kesadaran Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Hasil penelitian menunjukkan integritas mampu memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak. Namun demikian, hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa responden menganggap bahwa petugas pajak masih memiliki integritas yang rendah. Hasil penelitian tersebut serta banyaknya kasus suap dan korupsi yang dilakukan pegawai pajak menggambarkan tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan reformasi pajak khususnya terkait dengan integritas otoritas pajak yang masih rendah.

Secara keseluruhan dapat dinyatakan bahwa tantangan terbesar dari reformasi perpajakan terletak pada dua aspek, yaitu pada kapabilitas dan integritas dari sumber daya manusia (SDM) yang diberikan wewenang oleh pemerintah untuk menjadi pegawai perpajakan. Kapabilitas SDM pajak berkaitan dengan kemampuan untuk mensosialisasikan berbagai kebijakan dan sistem perpajakan kepada masyarakat, sedangkan integritas SDM berkaitan dengan perilaku dari petugas pajak yang belum secara keseluruhan berpegang teguh pada nilai-nilai moral dan etika profesionalisme.

Jika mengacu pada tahapan perkembangan teknologi yang telah menghantarkan pada terlaksananya era digital dan menggerakkan perindustrian hingga ke titik industri 4.0, maka tantangan reformasi perpajakan tersebut akan dapat berkembang menjadi semakin luas dan dalam. Hecklau, Galeiizke, Flach, dan Kohl (2016) menyebutkan setidaknya terdapat 5 bidang tantangan di era revolusi industri 4.0, yaitu tantangan pada bidang pengetahuan/teknis, teknologi, ekonomi, sosial, dan politik. Berdasarkan hal ini, maka tantangan reformasi perpajakan pada aspek kapabilitas dan integritas SDM pajak akan dapat berkembang sesuai 5 bidang tantangan revolusi industri 4.0.

Dengan kata lain, masalah kapabilitas SDM pajak tidak lagi hanya berkaitan dengan kemampuan untuk mensosialisasikan berbagai kebijakan dan sistem perpajakan kepada masyarakat, namun dapat berkembang menjadi tantangan dalam penguasaan bidang pengetahuan/teknis, pemanfaatan teknologi digital, maupun antisipasi perubahan ekonomi, politik, dan sosial karena terjadinya digitalisasi. Selain itu, era digital juga membawa perubahan mendasar pada akses informasi yang di satu sisi memudahkan dalam pelaksanaan tugas SDM Pajak untuk melakukan pemeriksaan keuangan, namun di sisi lain juga memberikan kesempatan lebih besar untuk melakukan kecurangan. Dengan demikian dapat dinyatakan, bahwa reformasi perpajakan menghadapi tantangan yang semakin besar pada era digital. Pemerintah tidak hanya dihadapkan pada tantangan untuk meningkatkan kapabilitas dan integritas otoritas pajak, namun juga tantangan untuk dapat mengintegrasikan berbagai perubahan yang terjadi akibat terjadinya digitalisasi dan revolusi industri 4.0.

Perkembangan teknologi digital menjadi poros dari digitalisasi. Menurut Parviainen, Tihinen, Kaariainen, dan Teppola (2017), digitalisasi adalah proses perubahan dari metode konvensional menjadi metode yang mengkedepankan pemanfaatan teknologi digital dalam proses bisnis demi mendapatkan nilai tambah dan keuntungan lebih besar. Menurut Aji (2016), teknologi digital dapat diartikan sebagai teknologi yang mengkedepankan sistem otomatisasi menggunakan prosedur atau mekanisme yang dapat dibaca oleh komputer. Dengan demikian, era digital adalah era yang ditandai dengan semakin intensnya aplikasi teknologi digital, dimana hal ini memunculkan tantangan besar sekaligus kesempatan untuk merumuskan strategi yang paling tepat untuk mengatasi tantangan tersebut.

Dalam konteks reformasi perpajakan, pemerintah melalui DJP melaksanakan modernisasi sistem administrasi perpajakan untuk mengakomodasi kebutuhan dan tuntutan masyarakat atas peningkatan efektivitas dan efisiensi sistem administrasi perpajakan. Tiga bentuk utama dari modernisasi sistem administrasi perpajakan yang telah dilakukan pemerintah adalah *e-registration*, *e-filing*, *e-billing*.

E-Registration pajak merupakan sistem pendaftaran maupun perubahan data Wajib Pajak atau pengukuhan dan pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak lewat fasilitas sistem online yang terhubung langsung dengan Direktorat Jenderal Pajak. Sistem layanan *e-Registration* yang diterbitkan Direktorat Jenderal Pajak memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk melakukan pendaftaran Wajib Pajak baru untuk mendapatkan Nomor Pajak Wajib Pajak (NPWP).

E-Filing adalah suatu cara atau proses penyampaian SPT elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui koneksi jaringan internet pada website Direktorat Jenderal Pajak yang beralamat di www.pajak.go.id atau perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP) seperti OnlinePajak yang menyediakan lapor pajak online secara gratis.

E-Billing pajak adalah metode pembayaran pajak secara elektronik melalui billing system dengan menggunakan kode billing. Billing system merupakan sistem yang menerbitkan kode billing untuk pembayaran atau penyetoran penerimaan negara secara elektronik. Kode billing adalah deretan

kode unik yang diperoleh dari *e-Billing* dan digunakan sebagai kode pembayaran pajak. Dengan demikian, *e-Billing* berfungsi untuk membantu wajib pajak membuat surat setoran elektronik dan mendapatkan kode billing untuk membayar pajak.

Tiga bentuk utama dari modernisasi sistem administrasi perpajakan tersebut memang merupakan upaya pemerintah dalam mengintegrasikan teknologi digital untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem perpajakan. Namun demikian, hal ini menjadi tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan reformasi perpajakan di era digital. Sebagaimana dijelaskan sebelumnya, bahwa pemerintah tidak hanya dihadapkan pada tantangan untuk meningkatkan kapabilitas dan integritas otoritas pajak, namun juga tantangan untuk dapat mengintegrasikan berbagai perubahan yang terjadi akibat terjadinya digitalisasi dan revolusi industri 4.0. Modernisasi administrasi perpajakan sebenarnya hanya ditujukan untuk mengatasi permasalahan pada sistem saja, namun hal ini tidak dapat mengatasi permasalahan pada faktor SDM. Padahal, tantangan mendasar yang ada adalah terkait dengan faktor SDM, sehingga dapat dikatakan bahwa untuk dapat melaksanakan reformasi perpajakan dengan efektif dan efisien di era digital, maka pemerintah harus merumuskan strategi yang dapat mengatasi tantangan pada faktor SDM.

Sesuai dengan konsep akuntansi keperilakuan, bahwa terdapat pengaruh timbal balik antara perilaku manusia dan sistem akuntansi, sehingga perilaku manusia dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan untuk merumuskan sistem akuntansi dan sebaliknya, sistem akuntansi juga dapat menjadi dasar terjadinya perubahan perilaku manusia (Supriyono, 2018). Berdasarkan hal ini, maka dalam melaksanakan reformasi perpajakan di era digital, maka pemerintah tidak dapat hanya berfokus pada pembenahan sistem administrasi saja, namun juga perlu berfokus pada pembenahan sistem pengontrolan SDM, baik untuk meningkatkan kualitas SDM maupun untuk mengawasi proses kerja SDM. Kualitas SDM yang dimaksud dapat berfokus pada kapabilitas untuk menjalin komunikasi kepada masyarakat dalam rangka sosialisasi sistem dan regulasi perpajakan untuk meningkatkan kephahaman masyarakat dan integritas SDM untuk menjadi aparat pajak yang dapat dipercaya oleh masyarakat. Semakin tinggi kualitas SDM pajak dalam membimbing wajib pajak sesuai regulasi perpajakan terbaru, maka masyarakat akan semakin menyadari adanya perubahan-perubahan pada sistem perpajakan yang memudahkan pengurusan pajak, sehingga dalam jangka panjang akan menciptakan minat masyarakat untuk membayar pajak yang berdampak pada semakin besarnya penerimaan pajak. Selain itu, teknologi digital juga perlu diaplikasi untuk mendorong efektivitas dan efisiensi pelaksanaan internal control terhadap proses kerja SDM pajak untuk meminimalisir terjadinya kecurangan, baik dalam bentuk penerimaan suap, korupsi, maupun penyalahgunaan wewenang. Hal ini akan dapat mendorong semakin tingginya integritas SDM pajak yang akan dapat menyebabkan semakin percayanya masyarakat terhadap pemerintah dan otoritas pajak yang ditunjuk. Kepercayaan masyarakat adalah kunci utama dari peningkatan kepatuhan dan penerimaan pajak negara.

Jika mengacu pada teori keadilan, maka integritas SDM pajak merupakan dasar dari terciptanya keadilan distributif, dimana masyarakat merasa bahwa

berbagai kebijakan maupun proses perpajakan dilaksanakan dengan mempertimbangkan kesamaan hak. Persepsi masyarakat atas adanya keadilan distributif tersebut akan mendorong semakin meningkatnya kepercayaan dan kepatuhan wajib pajak (Nugraheni & Purwanto, 2015).

SIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini antara lain: pertama, reformasi perpajakan menghadapi tantangan yang semakin besar pada era digital dimana pemerintah tidak hanya dihadapkan pada tantangan untuk meningkatkan kapabilitas dan integritas otoritas pajak, namun juga tantangan untuk dapat mengintegrasikan berbagai perubahan yang terjadi akibat terjadinya digitalisasi dan revolusi industri 4.0; kedua, strategi yang dapat diterapkan untuk melaksanakan reformasi perpajakan di era digital adalah dengan meningkatkan kepercayaan dan kepatuhan wajib pajak melalui peningkatan kapabilitas dan integritas otoritas pajak dengan cara melakukan modernisasi sistem perpajakan dan sistem pengendalian SDM pajak. Pemerintah tidak dapat hanya berfokus untuk melakukan pembenahan pada sistem saja, namun juga harus menjadi pembenahan terhadap SDM dan pengendalian SDM sebagai metode reformasi perpajakan. Proses kerja SDM yang terkendali akan menghasilkan layanan perpajakan yang berkualitas, bebas dari kecurangan, yang pada akhirnya akan dapat membangun integritas otoritas pajak dan menciptakan kepercayaan serta kepatuhan wajib pajak.

Adapun saran penelitian berupa perlunya melakukan kajian ulang atas pengaruh dari penerapan strategi reformasi perpajakan di era digital yang berfokus pada pembenahan pengendalian SDM pajak terhadap kepercayaan wajib pajak, integritas petugas pajak, dan kepatuhan wajib pajak. Data penelitian dapat berupa data primer yang diperoleh dari wawancara terhadap responden penelitian untuk dapat mengetahui persepsi wajib pajak atas efektivitas strategi tersebut. Analisis penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan menggunakan metode statistik untuk mengetahui pengaruh antar variabel berbasis data primer.

REFERENSI

- Aji, R. (2016). Digitalisasi, Era Tantangan Media. *Islamic Communication Journal*, 1(1), 43-54.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Budileksmana, A. (2015). Manfaat dan Peranan Konsultan Pajak dalam Era Self Assessment Perpajakan. *Jurnal Akuntansi & Investasi*, 1(2), 77-84.
- Diansyah, F. (2018). KPK Tahan Tiga Tersangka Suap Kepala Kantor Pajak KPP Pratama Ambon. Retrieved October 22, 2019, from Siaran Pers KPK website: <https://www.kpk.go.id/id/berita/siaran-pers/596-kpk-tahan-tiga-tersangka-suap-kepala-kantor-pajak-kpp-pratama-ambon>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2018). Reformasi Perpajakan. Retrieved October 22, 2019, from Selayang Pandang Reformasi Perpajakan website: <https://www.pajak.go.id/id/reformasi-perpajakan>

- Fasmi, L., & Misra, F. (2014). Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 5(1), 76-87.
- Follesdal, A. (2014). John Rawls ' Theory of Justice as Fairness. *Pluricourts Research Paper*, (14), 311-328.
- Fourie, D. (2017). Ethics and Integrity in the Procurement of Goods and Services for the Military. *Public Integrity*, 19(5), 469-482.
- Harris, Topowijono, & Sulasmiyati, S. (2016). Pengaruh Self Assessment System dan Pemeriksaan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan (PPH) (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang Periode 2012-2014). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 8(1), 1-6.
- Hecklau, F., Galeizke, M., Flach, S., & Kohl, H. (2016). Holistic Approach for Human Resource Management in Industry 4.0. *Procedia CIRP*, 54, 1-6.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2018). Laporan Tahunan 2011-2017. In *Laporan Tahunan*. Jakarta: Kemetrian Keuangan Republik Indonesia.
- Lasmaya, S. M., & Fitriani, N. N. (2017). Pengaruh Self Assessment System terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Computech & Bisnis*, 11(2), 69-78.
- Lumbanrau, R. E. (2016). Rentetan Kasus Korupsi yang Menjerat Pegawai Pajak. Retrieved October 22, 2019, from Artikel CNBC website: <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20161122162351-12-174492/rentetan-kasus-korupsi-yang-menjerat-pegawai-pajak>
- Maulida, C., & Agnan. (2017). Pengaruh Self Assessment System, Pemeriksaan Pajak, dan Penagihan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (PPn) pada KPP Pratama Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi*, 2(4), 67-74.
- Moleong, L. J. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Remaja Rosdakarya.
- Muehlbacher, S., & Kirchler, E. (2010). Tax compliance by trust and power of authorities. *International Economic Journal*, 24(4), 607-610.
- Muhasim. (2017). Pengaruh Tehnologi Digital, Terhadap Motivasi Belajar Peserta Didik. *Palapa*, 5(2), 53-77.
- Nugraheni, A. D., & Purwanto, A. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak di Kota Magelang). *Diponegoro Journal of Accounting*, 4(3), 1-14.
- Pajak, T. R. O. (2018). *Tax Outloo 2018: Kebijakan, Tinjauan, dan Inovasi Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak.
- Parviainen, P., Tihinen, M., Kaariainen, J., & Teppola, S. (2017). Tackling The Digitalization Challenge: How To Benefit From Digitalization In Practice. *International Journal of Information Systems and Project Management*, 5(1), 63-77.
- Prasetyo, H., & Sutopo, W. (2018). Industri 4.0: Telaah Klasifikasi Aspek dan Arah Perkembangan Riset. *Jurnal Teknik Industri*, 13(1), 17-26.
- Prastowo, Y. (2017). Modernisasi Administrasi Perpajakan: Upaya Penyempurnaan Pelayanan Pajak. Retrieved October 22, 2019, from Artikel Pajak website: <https://www.online-pajak.com/modernisasi-administrasi-perpajakan-upaya-penyempurnaan-pelayanan-pajak-bagian-1-1>

- Prawirasuta, M. W., & Setiawan, P. E. (2016). Integritas Sebagai Pemoderasi Pengaruh Sanksi Pajak Dan Kesadaran Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 16(2), 1661-1686.
- Primasari, N. H. (2016). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 5(2), 180-199.
- Purwanto, A. (2016). Pengaruh Likuiditas, Leverage, Manajemen Laba, Dan Kopensasi Rugi Fiskal Terhadap Agresivitas Pajak Perusahaan Pada Perusahaan Pertanian Dan Pertambangan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2011-2013. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau*, 3(1), 580-594.
- Rahayu, N. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Akuntansi Dewantara*, 1(1), 15-30.
- Ratmono, D. (2014). Model Kepatuhan Perpajakan Sukarela: Peran Denda, Keadilan Prosedural, Dan Kepercayaan Terhadap Otoritas Pajak. *JAAI*, 18(1), 42-64.
- Sutiarso, C. (2011). *Pelaksanaan Putusan Arbitrase dalam Sengketa Bisnis*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Zaimah, T. (2016). Efektivitas Sistem Self Assessment dalam Pajak Penghasilan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu. *Juridistie*, 7(1), 44-58.
- Zhou, K., Taigang, L., & Lifeng, Z. (2015). Industry 4.0: Towards future industrial opportunities and challenges In Fuzzy Systems and Knowledge Discovery (FSKD). *IEEE 12th International Conference*, 2147-2152.