

IMPLEMENTASI *COMPLIANCE RISK MANAGEMENT* (CRM) DALAM RANGKA EKSTENSIFIKASI

I Wayan Sukada

Pusdiklat Pajak, Jl Sakti Raya No. 1, Jakarta Barat

Email: iwsukada@gmail.com

ABSTRAK

CRM is a process to find out the map of Taxpayer compliance. Data on the results of CRM is a list of extensification targets. The purpose of this study was to determine the use of CRM data in improving taxpayer compliance in registering, by taking into account the dimensions of taxpayer knowledge, tax officer power, and taxpayer trust in tax officers. This research is a descriptive qualitative policy research. The research data is in the form of primary data obtained from questionnaires as well as secondary data from the applicable regulations. Research respondents consisted of officers or AR extensification who had attended training at the Tax Training Center. The results showed that the taxpayer data resulting from CRM was less accurate so that it could not be followed up with the issuance of NPWP. The power of tax officers and trust in tax officers can increase the compliance of taxpayers to register, but it must be known about the existence of this power. In order to provide taxpayers with an understanding of the obligation to register themselves, an extensification policy is needed that prioritizes educational activities rather than implementing tax penalty.

Key words : Extensification, Taxpayer knowledge, Tax officer power, Trust in tax officers

*Compliance Risk Management (CRM) merupakan suatu proses untuk mengetahui peta kepatuhan Wajib Pajak. Data hasil CRM merupakan daftar sasaran ekstensifikasi untuk diterbitkan NPWP. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pemanfaatan data hasil CRM dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, dengan memperhatikan dimensi pengetahuan Wajib Pajak, kekuasaan petugas pajak, dan kepercayaan Wajib Pajak kepada petugas pajak. Penelitian ini merupakan penelitian kebijakan yang bersifat kualitatif diskriptif. Data penelitian berupa data primer yang diperoleh dari kuisioner serta data sekunder yang bersumber dari aturan yang berlaku. Responden penelitian terdiri dari petugas atau AR ekstensifikasi yang pernah mengikuti pelatihan di Pusdiklat Pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa data Wajib Pajak hasil CRM kurang akurat sehingga tidak dapat ditindaklanjuti dengan penerbitan NPWP. Kekuasaan petugas pajak dan kepercayaan kepada petugas pajak dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak mendaftarkan diri, namun harus diketahui adanya kekuasaan tersebut. Untuk dapat memberikan pemahaman kepada Wajib Pajak atas kewajiban mendaftarkan diri diperlukan kebijakan ekstensifikasi yang lebih mengutamakan kegiatan pemberian *edukasi* dibandingkan dengan pelaksanaan sanksi perpajakan.*

Kata kunci : Ekstensifikasi, Pengetahuan Wajib Pajak, Kekuasaan Petugas Pajak, Kepercayaan Kepada Petugas Pajak

1. PENDAHULUAN

Kepatuhan pajak pada dasarnya sangat berkaitan dengan sejauh mana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Terdapat 4 (empat) kategori kewajiban perpajakan Wajib Pajak. Ke-empat kewajiban itu meliputi kewajiban mendaftarkan diri ke dalam sistem perpajakan, tepat waktu dalam pelaporan, kebenaran atau akurasi data dan informasi dalam pelaporan, dan melakukan pembayaran tepat waktu. Jika Wajib Pajak gagal memenuhi salah satu kewajiban tersebut, maka dapat dikategorikan sebagai Wajib Pajak tidak patuh (OECD, 2004).

Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 (Undang-Undang KUP), mengatur bahwa terdapat 4 (empat) kewajiban Wajib Pajak sebagai pelaksanaan sistem *self assessment* dalam pemungutan pajak. Ke-empat kewajiban itu meliputi pendaftaran, pembukuan atau pencatatan, pembayaran atau penyetoran, dan pelaporan.

Kepatuhan Wajib Pajak dapat diukur dari pemenuhan ke-empat kewajiban perpajakan tersebut. Kepatuhan Wajib Pajak dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu kepatuhan formil dan kepatuhan materiil. Kepatuhan formil meliputi kelengkapan dan ketepatan waktu dalam pelaksanaan kewajiban. Kepatuhan materiil mencakup kebenaran dalam pengisian formulir pelaporan serta didukung data-data yang sesuai dengan keadaan sebenarnya. Kepatuhan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dapat timbul secara sukarela, dimana Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan dilakukan dengan kesadaran sendiri sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan. Namun disisi lain tidak sedikit Wajib Pajak yang patuh disebabkan karena ada tindakan pemaksaan melalui penegakan hukum yang dilakukan oleh petugas pajak (DJP). Penegakan hukum yang dilakukan DJP dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak antara lain melalui pemeriksaan, penyidikan pajak, dan ekstensifikasi.

Penelitian untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai perundang-undangan telah banyak dilakukan baik di Indonesia maupun di luar negeri. (Allingham dan Sadmo 1972) mengaitkan kepatuhan Wajib Pajak dengan manfaat (*utilitas*) yang diterima. (Fauziati dkk. 2016) menyimpulkan bahwa pengetahuan tentang pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak UMKM di Kota Padang. Beberapa penelitian juga membuktikan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh kepercayaan, kekuasaan, peluang diperiksa, serta adanya denda (Damayanti dan Martono 2018) serta (Liyana 2019). Sedikit berbeda, penelitian oleh (Tenrini dan Nugroho 2014) menyatakan bahwa karakteristik kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh faktor bisnis, faktor industri, faktor sosiologi, dan faktor wilayah. (Supriyadi 2019) salah satu kesimpulannya menyatakan bahwa data AEOI dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kepatuhan pajak melalui konsep empat pilar kepatuhan pajak yaitu pendaftaran, penyetoran, pelaporan, dan pembayaran tagihan pajak. (Kirchler dkk. 2008) dalam penelitiannya mengacu pada dimensi kekuasaan petugas pajak (*the power of tax authorities*) dan kepercayaan terhadap petugas pajak (*trust in the tax authorities*) yang disebut *slippery slope framework*. Dimensi ini merupakan penyederhanaan dari faktor-faktor yang telah diteliti sebelumnya mencakup denda, probabilitas audit, tarif pajak, pengetahuan, sikap, norma dan keadilan.

Upaya DJP untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri dilakukan melalui kegiatan ekstensifikasi. DJP telah melakukan ekstensifikasi sejak tahun 2007. Salah satu tujuan ekstensifikasi adalah menambah jumlah Wajib Pajak terdaftar dengan memberikan NPWP kepada Wajib Pajak yang telah memenuhi syarat subjektif dan objektif namun belum mendaftarkan diri sebagai mana diatur dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Sejak awal pelaksanaan ekstensifikasi, penambahan Wajib Pajak baru hasil ekstensifikasi setiap tahunnya mencapai tiga-jutaan. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak Wajib Pajak yang telah memenuhi syarat subjektif dan objektif namun belum patuh untuk mendaftarkan diri secara sukarela, sehingga harus dilakukan kegiatan ekstensifikasi.

Wajib Pajak yang berdasarkan data dan informasi yang dimiliki DJP telah memenuhi syarat subjektif dan objektif namun belum memiliki NPWP dalam pelaksanaan ekstensifikasi diharapkan melakukan pendaftaran secara sukarela. Apabila Wajib Pajak tidak juga mendaftarkan diri sampai dengan batas waktu yang telah ditetapkan, maka DJP dapat memberikan NPWP secara jabatan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sejak tahun 2019, DJP telah mengembangkan *Compliance Risk Management* (CRM) sebagai alat bantu untuk mencapai tujuan strategis organisasi. Salah satu hasil CRM berupa peta kepatuhan fungsi ekstensifikasi yaitu peta yang menggambarkan risiko kepatuhan Wajib Pajak mendaftarkan diri untuk diberikan NPWP yang disusun berdasarkan pada tingkat kemungkinan ketidakpatuhan Wajib Pajak dan tingkat kontribusi Wajib Pajak terhadap penerimaan. Semakin tinggi tingkat kemungkinan ketidakpatuhan Wajib Pajak dan semakin tinggi kemungkinannya terhadap penerimaan, merupakan prioritas utama sebagai sasaran ekstensifikasi. Ekstensifikasi dilakukan dalam rangka pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak dan/atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak yang dilakukan berdasarkan data yang dimiliki dan/atau diperoleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Pertanyaannya, bagaimana *Compliance Risk Management* (CRM) diterapkan dalam pelaksanaan ekstensifikasi agar dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak?. Adakah faktor lain yang dapat mempengaruhi Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri secara sukarela?

Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan untuk menguji kepatuhan Wajib Pajak setelah terdaftar, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepatuhan Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri (*registration in the system*). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana implementasi hasil CRM dalam kegiatan ekstensifikasi, serta pengaruh faktor pengetahuan wajib pajak (*tax knowledge*), kekuasaan otoritas pajak (*the power of tax authorities*), dan kepercayaan kepada petugas pajak (*the trust in the tax authorities*) terhadap kepatuhan Wajib Pajak mendaftarkan diri secara sukarela. Penelitian ini mengacu pada dimensi yang dinyatakan oleh (Krichler dkk. 2008) yang dilanjutkan oleh (Damayanti dan Hartono 2018), meliputi kekuasaan petugas pajak (*the power of tax authorities*) dan kepercayaan terhadap petugas pajak (*trust in the tax authorities*), dengan menambahkan pengetahuan Wajib Pajak (*tax knowledge*) terutama dalam pemenuhan kewajiban Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri. Pengetahuan Wajib Pajak terkait aturan pendaftaran sebagai dimensi tambahan diluar dimensi yang telah disebutkan sebelumnya. Hal ini karena penelitian ini dilakukan terhadap calon Wajib Pajak atau mereka yang belum terdaftar pada administrasi pajak. Selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam penyusunan kebijakan ekstensifikasi untuk meningkatkan kepatuhan mendaftarkan diri secara sukarela.

2. KERANGKA TEORITIS

2.1. Review Teori

2.1.1. Kepatuhan Mendaftarkan Diri

Kepatuhan Wajib Pajak menjadi prasyarat dalam upaya mencapai rencana penerimaan pajak di Indonesia yang dalam pemungutannya dilakukan dengan sistem *self assessment*. Kepatuhan Wajib Pajak meliputi kepatuhan formil dan kepatuhan materil. Kepatuhan pajak pada dasarnya sangat berkaitan dengan sejauh mana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. OECD dalam *Guidance Note, Compliance Risk Management : Managing and Improving Tax Compliance*, (2004) menyatakan bahwa konsep kepatuhan pajak terdiri dari empat pilar. Wajib Pajak dapat dikatakan

patuh apabila memenuhi keempat kewajiban utamanya, yaitu kewajiban untuk : (1) pendaftaran (*registration in the system*); (2) pelaporan tepat waktu (*timely filing or lodgement of requisite taxation information*); (3) pelaporan secara lengkap dan akurat/benar (*reporting of complete and accurate information, incorporating good record keeping*); dan (4) pembayaran tepat waktu (*payment of taxation obligations on time*) (OECD, 2004).

Undang-Undang KUP mengatur bahwa terdapat 4 (empat) kewajiban Wajib Pajak sebagai pelaksanaan sistem *self assessment* dalam pemungutan pajak. Keempat kewajiban itu meliputi mendaftarkan diri dan/atau melaporkan usahanya, melakukan pembukuan atau pencatatan, melakukan pembayaran dan/atau penyetoran pajak sesuai peraturan perundang-undangan, serta melaporkan pajak yang telah dibayar dan/atau dipotong atau dipungut pihak ke tiga.

Kewajiban mendaftarkan diri dilakukan sendiri oleh Wajib Pajak tanpa menunggu himbauan atau teguran dari petugas pajak. Pasal 2 ayat (1) Undang-Undang KUP mengatur, bahwa pendaftaran wajib dilakukan oleh setiap Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sebagai mana diatur dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Atas pendaftaran yang dilakukan Wajib Pajak, Direktorat Jenderal Pajak akan memberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Pendaftaran juga termasuk pelaporan usaha yang wajib dilakukan Wajib Pajak sebagai pengusaha yang dikenai Pajak Pertambahan Nilai, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai. Atas pelaporan usaha tersebut, DJP akan mengukuhkannya sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP).

Pembukuan merupakan kewajiban berikutnya yang timbul setelah Wajib Pajak terdaftar pada basis data perpajakan. Pembukuan merupakan proses pencatatan untuk mengumpulkan data dan informasi keuangan yang terdiri atas harta, kewajiban, modal, penghasilan dan biaya, serta jumlah harga perolehan yang ditutup dengan menyusun laporan keuangan berupa neraca dan laporan laba rugi untuk periode tahun pajak tersebut. Pasal 28 ayat (1) dan (2) Undang-Undang KUP mengatur bahwa Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan Wajib Pajak badan yang berada di Indonesia wajib melaksanakan pembukuan. Namun demikian, kewajiban pembukuan dikecualikan untuk Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan diperbolehkan menghitung penghasilan neto dengan menggunakan Norma Penghitungan Penghasilan Neto, tetapi diwajibkan melakukan pencatatan. Begitu juga dengan Wajib Pajak orang pribadi yang tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas tidak diwajibkan melakukan pembukuan.

Wajib Pajak wajib membayar pajak terutang saat timbulnya objek pajak dan tanpa harus menunggu surat ketetapan pajak. Kewajiban tersebut diatur dalam Pasal 12 ayat (1) Undang-Undang KUP, bahwa Wajib Pajak wajib membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, tanpa menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak.

Pelaporan atas pajak yang telah dibayar dilakukan oleh Wajib Pajak dengan menggunakan Surat Pemberitahuan. Surat Pemberitahuan sebagai sarana pelaporan pajak harus diambil sendiri oleh Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak. Pengambilan formulir Surat Pemberitahuan juga dapat dilakukan Wajib Pajak dengan cara mengunduh pada portal Direktorat Jenderal Pajak (Pasal 3 ayat (2) Undang-Undang KUP).

Mengacu pada sistem *self assessment* yang dianut dalam sistem perpajakan di Indonesia, kepatuhan untuk mendaftarkan diri dan diberikan NPWP merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap Wajib Pajak yang telah memenuhi syarat subjektif dan objektif. Seharusnya, kewajiban mendaftarkan diri dilakukan secara sukarela tanpa harus menunggu petugas pajak melakukan pengawasan melalui kegiatan ekstensifikasi. Pemenuhan kewajiban mendaftarkan diri secara sukarela dalam sistem administrasi perpajakan merupakan satu bentuk kepatuhan Wajib Pajak. Namun kenyataannya, berdasarkan hasil ekstensifikasi yang telah dilakukan terdapat lebih dari tiga-jutaan Wajib Pajak baru hasil ekstensifikasi. Hal ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak akan mendaftar setelah dilakukan pengawasan sehingga kegiatan ekstensifikasi masih perlu dilakukan DJP dalam upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, terutama untuk mendaftarkan diri ke dalam administrasi perpajakan DJP.

2.1.2. Kekuasaan petugas pajak (*the power of tax authorities*)

Kekuasaan petugas pajak mencerminkan persepsi Wajib Pajak terhadap potensi akan dilakukan pemeriksaan oleh petugas pajak dan dengan kekuasaannya akan mengenakan sanksi kepada Wajib Pajak yang terbukti melakukan pelanggaran (Kirchler dkk. 2008). Dalam pelaksanaan *self assessment*, *fiskus* berperan dalam melakukan pengawasan atas pelaksanaan kewajiban perpajakan Wajib Pajak. Peran pengawasan dilakukan melalui pemeriksaan atau ekstensifikasi pajak. Ekstensifikasi dilaksanakan kepada calon Wajib Pajak, terutama yang berdasarkan data yang dimiliki DJP, telah memenuhi syarat subjektif maupun objektif, namun belum melakukan pendaftaran diri. Apabila dalam pelaksanaan ekstensifikasi, Wajib Pajak tidak juga melakukan pendaftaran, maka *fiskus* berwenang untuk menerbitkan NPWP secara jabatan. Konsekuensi dari penerbitan NPWP secara jabatan adalah adanya sanksi yang dikenakan kepada Wajib Pajak.

Pemahaman kepada Wajib Pajak akan kekuasaan petugas pajak dilakukan saat pelaksanaan ekstensifikasi melalui Surat Permintaan Penjelasan atas Data dan/atau Keterangan (SP2DK) atau Kunjungan (*visit*). Kunjungan dilakukan dengan mendatangi tempat tinggal, tempat kedudukan, tempat kegiatan usaha dan/atau pekerjaan bebas Wajib Pajak, dan/atau tempat lain yang dianggap perlu yang memiliki keterkaitan dengan kewajiban perpajakan (Per-01/PJ/2019).

2.1.3. Kepercayaan terhadap petugas pajak (*trust in the tax authorities*)

Kepercayaan kepada petugas pajak merupakan persepsi dari Wajib Pajak bahwa petugas pajak bersifat melayani dan selalu mencari solusi dan menguntungkan semua pihak (Kirchler dkk. 2008). Upaya menciptakan persepsi bahwa petugas pajak merupakan pelayan bagi Wajib Pajak telah ditunjukkan dengan nama instansi pajak menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Demikian juga untuk petugas pajak yang memiliki tugas melayani Wajib Pajak meliputi petugas dari seksi pelayanan, seksi pengawasan dan konsultasi (*waskon*) 1 sampai dengan *waskon* 4, dan seksi ekstensifikasi. Pelayanan diberikan meliputi semua yang terkait dengan kewajiban Wajib Pajak, mulai dari pendaftaran diri atau pelaporan usaha, pelaksanaan pembukuan atau pencatatan, penghitungan pajak terutang, penyetoran pajak, dan pelaporan. Atas pelaporan yang dilakukan Wajib Pajak, *fiskus* mempunyai kewenangan untuk melakukan pengawasan melalui pemeriksaan. Apabila berdasarkan hasil pemeriksaan, terbukti wajib pajak melakukan pelanggaran, maka dapat dikenakan sanksi administrasi sampai dengan sanksi pidana perpajakan. DJP harus terus berupaya agar tercipta persepsi masyarakat Wajib Pajak bahwa petugas pajak atau DJP memiliki komitmen untuk membantu Wajib Pajak serta menggunakan

uang pajak untuk kepentingan pembangunan. Hal ini merupakan tantangan dari DJP dan petugas pajak.

2.1.4. Pengetahuan Wajib Pajak (*tax knowledge*)

Pengetahuan, sebagai mana dinyatakan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah segala sesuatu yang diketahui. Dalam kaitan dengan perpajakan, pengetahuan perpajakan meliputi peraturan perundang-undangan perpajakan yang terdiri dari Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Menteri, dan Peraturan Direktur Jenderal Pajak. Terkait kewajiban pendaftaran diri sebagai Wajib Pajak, diatur dalam Pasal 2 ayat (1) Undang-Undang KUP, Pasal 2 Peraturan Pemerintah Nomor 74 tahun 2011 tentang Tata Cara Pelaksanaan Hak Dan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan, Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.03/2017 tentang Tata Cara Pendaftaran Wajib Pajak Dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak Serta Pengukuhan Dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak. Sebagai pelaksanaan di lapangan diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 20/PJ/2013 sebagai mana telah diubah dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak, Sertifikat Elektronik, Dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak.

Walaupun sudah diatur dengan jelas dalam peraturan perundang-undangan perpajakan, namun tidak sedikit Wajib Pajak yang belum mengetahui dengan pasti aturan tersebut. Ketidaktahuan masyarakat Wajib Pajak atas kewajiban perpajakan sebagai mana diatur dalam perundang-undangan perpajakan dapat menyebabkan ketidakpatuhan, maka diperlukan upaya pembelajaran (*edukasi*) kepada Wajib Pajak terkait hak dan kewajiban perpajakannya. Sesuai dengan asas *self assessment* dalam sistem pemungutan pajak di Indonesia, dimana *fiskus* memberikan kepercayaan penuh kepada setiap Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela. Sementara petugas pajak berperan untuk mengawasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya yang salah satunya dilakukan melalui kegiatan ekstensifikasi. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 210/PMK.01/2017, salah satu tugas dan fungsi seksi ekstensifikasi dan penyuluhan di KPP adalah melakukan penyuluhan (*edukasi*) perpajakan kepada Wajib Pajak dan calon Wajib Pajak.

2.1.5. Ekstensifikasi Wajib Pajak

Pada awalnya kegiatan ekstensifikasi ditujukan untuk meningkatkan pelayanan dan penambahan jumlah Wajib Pajak terdaftar. Peningkatan pelayanan terutama diberikan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang memperoleh penghasilan di atas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) untuk mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak. Ekstensifikasi didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan untuk memberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) kepada Wajib Pajak Orang Pribadi. Ekstensifikasi dilakukan dalam rangka kegiatan pendataan dan/atau pemutakhiran data objek dan subjek pajak Pajak Bumi dan Bangunan (Per-175/PJ/2006). Ekstensifikasi dalam rangka pelayanan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi untuk mendaftarkan diri, meliputi (1) setiap Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan/atau memiliki tempat usaha di pusat perdagangan dan/atau pertokoan saat dilakukan pendataan dan/atau pemutakhiran data objek pajak Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), wajib mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP (Per-175/PJ/2006); (2) setiap Wajib Pajak Orang Pribadi yang berstatus sebagai Pengurus, Komisaris, Pemegang Saham/Pemilik dan Pegawai dengan penghasilan di atas PTKP wajib mendaftarkan diri dan kepadanya diberikan NPWP (Per-16/PJ/2007); dan (3) setiap Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai pemilik tempat usaha, unit perumahan atau

apartemen dengan batasan nilai tertentu yang dilakukan pendataan dan/atau pemutakhiran data subjek dan objek PBB, yang belum memiliki NPWP wajib mendaftarkan diri. (Per-175/PJ/2007).

Sejak diterbitkannya Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-35/PJ/2013 tentang Tata Cara Ekstensifikasi, pelaksanaan kegiatan ekstensifikasi mengalami sedikit perubahan. Ekstensifikasi didefinisikan sebagai upaya proaktif yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak dan/atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak. Ekstensifikasi dilakukan berdasarkan data yang dimiliki dan/atau diperoleh KPP. Atas data yang menunjukkan telah terpenuhinya syarat subjektif dan objektif untuk mendaftarkan diri, KPP membuat daftar nominatif. Daftar nominatif meliputi Wajib Pajak yang memiliki penghasilan di atas PTKP dan belum ber NPWP (kelompok I), memiliki penghasilan di atas PTKP dan telah ber-NPWP (kelompok II), dan memiliki penghasilan di bawah PTKP (kelompok III). Prioritas ekstensifikasi dilakukan terhadap Wajib Pajak yang masuk dalam kelompok I. Kegiatan ekstensifikasi dilakukan dengan mendatangi Wajib Pajak di lokasi Wajib Pajak, melalui pemberi kerja/bendahara pemerintah atau mengirim surat himbauan kepada Wajib Pajak.

Sejak tahun 2019, berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-01/PJ/2019 tentang Tata Cara Pemberian NPWP Dalam Rangka Ekstensifikasi, diatur bahwa ekstensifikasi merupakan kegiatan pengawasan yang dilakukan oleh DJP terhadap Wajib Pajak yang telah memenuhi syarat subjektif dan objektif namun belum mendaftarkan diri untuk diberikan NPWP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Ekstensifikasi dilaksanakan terhadap Wajib Pajak yang berdasarkan data dan/atau informasi yang dimiliki DJP telah memenuhi syarat subjektif dan objektif namun belum mendaftarkan diri. Data dan/atau informasi diperoleh DJP dari hasil kegiatan pengumpulan dan pengolahan data yang diperoleh di lokasi tempat tinggal atau tempat kedudukan dan/atau tempat kegiatan usaha atau harta Wajib Pajak. Ekstensifikasi dilakukan terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi, Warisan Belum Terbagi, Badan, dan bendahara yang ditunjuk sebagai pemotong dan/atau pemungut pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan.

2.1.6. Compliance Risk Management (CRM)

CRM merupakan proses terstruktur untuk mengidentifikasi secara sistematis, penilaian, peringkat, dan perlakuan risiko kepatuhan pajak yang meliputi kegagalan untuk mendaftarkan diri, pembukuan, pembayaran pajak yang sesuai, dan melaporkan pajak secara benar (OECD 2004). Proses CRM dilakukan sebagai mana gambar 1 di bawah ini.



Gambar 1 Proses Identifikasi Risiko dalam CRM

Sumber : OECD, 2004

Proses analisis risiko dalam CRM dimulai dengan mengidentifikasi risiko, penilaian dan prioritas risiko, analisis perilaku kepatuhan, penentuan strategi tindakan (*treatment*), dan merencanakan dan mengimplementasikan strategi tindak lanjut. Identifikasi risiko dapat dilakukan dengan menggunakan teknik analisis makro ekonomi (*top-down*) atau berbasis kasus (*bottom-up*). Analisis perilaku kepatuhan dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi alasan pembayar pajak tidak patuh, antara lain usia, tingkat pendidikan, jenis kelamin, industri, persepsi atas biaya kepatuhan dan sebagainya. Penentuan faktor-faktor tersebut hendaknya didukung oleh hasil penelitian yang kuat. Pemilihan dan penerapan strategi tindak lanjut dilakukan secara efektif dan efisien dalam penggunaan sumber daya yang terbatas.

Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-24/PJ/2019 menyatakan, CRM merupakan suatu proses pengelolaan risiko kepatuhan Wajib Pajak secara menyeluruh yang meliputi identifikasi, pemetaan, pemodelan, dan mitigasi atas risiko kepatuhan Wajib Pajak serta evaluasinya sehingga menjadi kerangka kerja yang sistematis, terukur, dan objektif. CRM dilakukan dengan membuat pilihan perlakuan (*treatment*) yang dapat digunakan untuk meningkatkan kepatuhan secara efektif sekaligus mencegah ketidakpatuhan berdasarkan perilaku Wajib Pajak dan kapasitas sumber daya yang dimiliki. CRM merupakan alat bantu yang dipergunakan oleh DJP untuk mencapai tujuan strategis organisasi. Salah satu hasil CRM berupa peta kepatuhan fungsi ekstensifikasi yaitu peta yang menggambarkan risiko kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri untuk diberikan NPWP yang disusun berdasarkan pada tingkat kemungkinan ketidakpatuhan Wajib Pajak dan tingkat kontribusinya terhadap penerimaan. Semakin tinggi tingkat kemungkinan ketidakpatuhan Wajib Pajak (sumbu Y) dan semakin tinggi kemungkinan kontribusinya terhadap penerimaan (sumbu X), merupakan prioritas utama sebagai sasaran ekstensifikasi. Peta kepatuhan fungsi ekstensifikasi merupakan bagian dari tahap perencanaan ekstensifikasi dalam penyusunan Daftar Sasaran Ekstensifikasi (DSE).

2.2. Review Hasil Penelitian

Penelitian untuk mengetahui kepatuhan Wajib Pajak telah banyak dilakukan baik di Indonesia maupun di luar negeri. (Allingham dan Sadmo 1972) mengaitkan kepatuhan Wajib Pajak dengan manfaat (*utilitas*) yang diterima. Dinyatakan bahwa keputusan Wajib Pajak dalam melaporkan pajaknya merupakan keputusan di bawah

ketidakpastian. Alasan keputusan itu adalah apabila Wajib Pajak melaporkan penghasilan tidak secara penuh tidak secara otomatis pihak berwenang akan memberikan sanksi. Terdapat dua pilihan Wajib Pajak dalam melaporkan penghasilannya kepada otoritas pajak yaitu melaporkan penghasilan sesuai keadaan sebenarnya atau melaporkan di bawah penghasilan yang sebenarnya. Pilihan strategi pelaporan tersebut tergantung pada risiko apakah dia akan diperiksa atau tidak oleh otoritas pajak. Oleh karena itu pilihan strategi pelaporan oleh Wajib Pajak bukanlah merupakan pilihan yang gampang. Apabila dilihat dari sanksi yang dapat dikenakan, maka semakin besar sanksi yang dikenakan akan semakin besar kemungkinan Wajib Pajak melaporkan penghasilan sesuai kenyataan sebenarnya.

(Liyana 2019) melakukan penelitian terhadap perilaku kepatuhan perpajakan Wajib Pajak di Indonesia dengan studi kasus di Kota Surabaya. Kesimpulan penelitiannya menyatakan bahwa adanya peluang diperiksa dan adanya denda mengakibatkan seseorang patuh terhadap pajak. (Supriyadi 2019) dalam salah satu kesimpulannya menyatakan bahwa data *Automatic Exchange of Information* (AeOI) dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kepatuhan pajak melalui konsep empat pilar kepatuhan pajak yaitu pendaftaran, penyetoran, pelaporan, dan pembayaran tagihan pajak. (Tenrini dan Nugroho 2014) menyatakan bahwa karakteristik kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh faktor bisnis, faktor industri, faktor sosiologi, dan faktor wilayah. Disisi lain, (Fauziati dkk. 2016) menyimpulkan bahwa pengetahuan tentang pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak UMKM di Kota Padang.

(Kirchler dkk. 2008), dalam penelitiannya dengan kerangka kerja yang mengacu pada dimensi kekuasaan petugas pajak (*the power of tax authorities*) dan kepercayaan terhadap petugas pajak (*trust in the tax authorities*) yang disebut *slippery slope framework*. Dimensi ini merupakan penyederhanaan dari faktor-faktor yang telah diteliti sebelumnya mencakup denda, probabilitas audit, tarif pajak, pengetahuan, sikap, norma dan keadilan. Dengan *slippery slope framework*, menggambarkan empat kesimpulan. (1) peningkatan kekuasaan pihak berwenang kemungkinan akan menghasilkan kepatuhan yang dipaksakan. (2) kepatuhan Wajib Pajak secara sukarela akan meningkat sejalan dengan meningkatnya tingkat kepercayaan kepada petugas pajak. (3) apabila dimensi kekuasaan petugas pajak dan kepercayaan kepada petugas pajak sama-sama kuat, akan menghasilkan kepatuhan Wajib Pajak yang meningkat, namun dalam kondisi yang berbeda. Kekuasaan yang kuat menghasilkan kepatuhan yang dipaksakan, sementara dengan kepercayaan yang kuat akan menghasilkan kepatuhan sukarela. (4) antara dimensi kekuasaan petugas pajak dengan kepercayaan kepada petugas pajak keduanya saling mempengaruhi.

(Damayanti dan Martono 2018) menguji bagaimana kepercayaan dan kekuasaan berperan dalam meningkatkan kepatuhan pajak sesuai dengan kerangka kerja *slippery slope*. Disimpulkan bahwa kepercayaan dan kekuasaan baik secara simultan maupun secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Dinyatakan bahwa kekuasaan mempunyai pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan kepercayaan.

Secara keseluruhan, penelitian tersebut dilakukan terkait kepatuhan Wajib Pajak setelah mereka terdaftar. Penelitian ini melihat apakah dimensi dan faktor-faktor tersebut juga relevan dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri secara sukarela. Penelitian ini berpijak pada penelitian yang dilakukan oleh (Kirchler dkk. 2008) dan dilanjutkan oleh (Damayanti dan Martono 2018), dengan menambahkan dimensi pengetahuan Wajib Pajak atas peraturan

perundang-undangan perpajakan, terutama terkait dengan kewajiban mendaftarkan diri.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kebijakan. Sebagai mana dinyatakan oleh Sugiyono, metode penelitian kebijakan (*policy research methods*) merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan kebijakan sehingga kebijakan menjadi efektif dan efisien (Sugiyono, 2019 : 23). Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif diskriptif dengan tujuan untuk menjelaskan pemanfaatan data hasil pemetaan risiko Wajib Pajak melalui CRM dalam pelaksanaan ekstensifikasi. Selain itu juga mengetahui pengaruh dimensi pengetahuan Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan, kekuasaan yang dimiliki fiskus, serta kepercayaan Wajib Pajak kepada petugas pajak terhadap kemauan untuk mendaftarkan diri secara sukarela. Sebagai pelaksanaan sistem *self assessment*, kebijakan pendataan Wajib Pajak telah diatur dengan tegas mulai dari Undang-Undang KUP, Peraturan Pemerintah, Peraturan Menteri Keuangan, serta aturan pelaksanaan dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak. Dalam pengaturan tersebut, diharapkan kepada setiap Wajib Pajak yang telah memenuhi syarat subjektif dan objektif dapat melakukan pendaftaran secara sukarela.

Penelitian ini mencakup dua aspek yaitu *Compliance Risk Management* (CRM) dan ekstensifikasi Wajib Pajak. Aspek CRM dalam penelitian ini mencakup dimensi risiko ketidakpatuhan Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri yang diukur dengan parameter pengetahuan Wajib Pajak akan kewajiban mendaftarkan diri, kepercayaan Wajib Pajak kepada petugas pajak (DJP), dan kekuasaan petugas pajak (DJP) dalam mengenakan sanksi. Aspek ekstensifikasi Wajib Pajak meliputi tiga dimensi, (1) pendaftaran Wajib Pajak baru hasil ekstensifikasi yang diukur dengan parameter jumlah NPWP baru hasil ekstensifikasi; (2) pembayaran yang dilakukan Wajib Pajak baru hasil ekstensifikasi yang diukur dengan jumlah pembayaran yang dilakukan oleh Wajib Pajak baru hasil ekstensifikasi; dan (3) pelaporan pajak yang diukur dengan pelaporan yang dilakukan oleh Wajib Pajak baru hasil ekstensifikasi.

Data penelitian sebagian besar berupa dokumen peraturan terkait pelaksanaan ekstensifikasi Wajib Pajak. Pengumpulan data peraturan dilakukan dengan teknik dokumentasi. Data capaian ekstensifikasi Wajib Pajak merupakan data sekunder yang dikumpulkan Direktorat Ekstensifikasi dan Penilaian, Direktorat Jenderal Pajak. Data primer dikumpulkan dengan menggunakan kuisisioner, yang disampaikan kepada responden melalui *google form*. Responden dalam pengumpulan data primer meliputi petugas ekstensifikasi yang pernah mengikuti pelatihan di Pusdiklat Pajak. Pemilihan petugas ekstensifikasi sebagai responden mengingat mereka yang selalu berhubungan pertama kali dengan calon Wajib Pajak yang telah memenuhi syarat subjektif maupun objektif namun belum memenuhi kewajiban untuk mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak.

Kuisisioner digunakan untuk mengumpulkan data terkait empat parameter dari dimensi risiko ketidakpatuhan Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri. (1) Pemanfaatan data hasil CRM dengan empat pertanyaan terbuka, meliputi (a) apakah dalam melaksanakan ekstensifikasi Anda menerima data hasil CRM yang dilakukan oleh Kantor Pusat DJP?; (b) berapa jumlah data hasil CRM yang Anda terima?; (c) berapa jumlah dari data tersebut yang dapat ditindaklanjuti dengan pendaftaran oleh Wajib Pajak?; dan (d) sebutkan kendala yang dihadapi dalam menindaklanjuti data hasil CRM dalam kegiatan ekstensifikasi!. (2) Pengetahuan Wajib Pajak atas

kewajiban pendaftaran diri. Pengukuran dilakukan dengan mengajukan empat pertanyaan tertutup dengan jawaban ya atau tidak beserta alasannya, meliputi (a) rata-rata Wajib Pajak yang saya temui dalam pelaksanaan ekstensifikasi mengetahui adanya kewajiban untuk mendaftarkan diri; (b) rata-rata Wajib Pajak yang saya temui dalam pelaksanaan ekstensifikasi mengaku pernah mendatangi KPP dalam setahun terakhir; (c) rata-rata Wajib Pajak yang saya temui dalam pelaksanaan ekstensifikasi mengaku pernah bertanya kepada petugas pajak atau konsultan pajak terkait kewajiban perpajakan; dan (d) rata-rata Wajib Pajak yang saya temui dalam pelaksanaan ekstensifikasi mengaku pernah mendapatkan informasi terkait kewajiban perpajakan. (3) Kepercayaan Wajib Pajak kepada petugas pajak yang diukur dengan tiga pertanyaan tertutup dengan jawaban ya atau tidak disertai dengan alasannya, meliputi (a) rata-rata Wajib Pajak yang saya temui dalam pelaksanaan ekstensifikasi mau mendengarkan secara utuh penjelasan saya terkait kewajiban perpajakan; (b) rata-rata Wajib Pajak yang saya temui dalam pelaksanaan ekstensifikasi merasa puas dengan pelayanan dan konsultasi yang saya berikan; dan (c) rata-rata Wajib Pajak yang saya temui dalam pelaksanaan ekstensifikasi bersedia untuk mendaftarkan diri secara sukarela. (4) Kekuasaan petugas pajak yang ukur dengan dua pertanyaan tertutup dengan jawaban ya atau tidak disertai alasannya, meliputi (a) rata-rata Wajib Pajak yang saya temui dalam pelaksanaan ekstensifikasi mengetahui kewenangan DJP untuk mengenakan sanksi apabila tidak mendaftarkan diri dan (b) rata-rata Wajib Pajak yang saya temui dalam pelaksanaan ekstensifikasi mengetahui kemampuan fiskus/DJP untuk mendapatkan data terkait kewajiban perpajakannya.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Implementasi CRM Dalam Kegiatan Ekstensifikasi

Salah satu hasil CRM yang diproses di Kantor Pusat DJP berupa peta kepatuhan ekstensifikasi. Peta kepatuhan ekstensifikasi didasari atas kemungkinan ketidakpatuhan Wajib Pajak serta kontribusinya terhadap penerimaan pajak. Semakin tinggi kemungkinan ketidakpatuhan Wajib Pajak dan semakin besar potensi kontribusi terhadap penerimaan pajak, merupakan prioritas untuk dilakukan ekstensifikasi. Data hasil olahan CRM telah dikategorisasi berdasarkan tindakan (*treatment*) yang harus dilakukan oleh petugas pajak di lapangan. Data ini merupakan bagian dari perencanaan ekstensifikasi sebagai daftar sasaran ekstensifikasi (DSE) yang didistribusikan ke masing-masing KPP lokasi sesuai alamat Wajib Pajak untuk ditindaklanjuti dengan kegiatan ekstensifikasi.

Dari 25 responden, 23 diantaranya (92%) menerima data hasil CRM. Jumlah data yang diterima cukup beragam. Paling sedikit ada yang menerima 2 data. Terdapat dua responden menerima dalam jumlah yang sangat banyak yaitu 5.713 dan 7.280 data. Terdapat 13% responden yang menerima data CRM menyatakan bahwa seluruh data yang diterima (100%) dapat ditindaklanjuti dengan penerbitan NPWP. Sementara 52% responden menyatakan yang dapat ditindaklanjuti dengan penerbitan NPWP paling banyak 30% dari jumlah data hasil CRM yang diterima. Selain itu, terdapat 39% responden menyatakan bahwa tidak ada data hasil CRM yang dapat ditindaklanjuti dengan penerbitan NPWP. Hal ini menjadi menarik, mengingat data hasil CRM yang diserahkan ke KPP merupakan data hasil pengolahan atas data *internal* dan data *eksternal* yang dimiliki DJP yang merupakan data yang menjadi prioritas sasaran ekstensifikasi. Beragam kendala yang dihadapi petugas ekstensifikasi dalam menindaklanjuti data hasil CRM. Sebagian besar menyatakan bahwa data CRM kurang

valid, alamat yang tidak jelas, Wajib Pajak tidak mengakui data tersebut, bahkan ada yang menyatakan kalau Wajib Pajak yang tercantum dalam data CRM sudah meninggal dunia. Satu responden menyatakan bahwa calon Wajib Pajak enggan mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP karena data yang diacu hanyalah data kepemilikan kendaraan bermotor yang diperolehnya dengan cara kredit.

4.1.1. Pengetahuan Wajib Pajak (*taxs knowledge*)

Pengetahuan Wajib Pajak terutama terkait dengan kewajiban mendaftarkan diri untuk diberikan NPWP. Pendaftaran diri termasuk juga pelaporan usaha untuk ditetapkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP). Dalam sistem *self assessment*, kewajiban mendaftarkan diri harus dilakukan oleh setiap Wajib Pajak yang telah memenuhi syarat sebagai mana diatur dalam perundang-undangan perpajakan tanpa menunggu adanya pemberitahuan atau tindakan pengawasan yang dilakukan oleh petugas pajak.

Terdapat 25% responden menyatakan calon Wajib Pajak yang ditemui saat pelaksanaan ekstensifikasi telah mengetahui adanya kewajiban untuk mendaftarkan diri, sisanya menyatakan tidak mengetahui adanya kewajiban mendaftarkan diri. Calon Wajib Pajak yang menyatakan telah mengetahui adanya kewajiban mendaftarkan diri, 71% diantaranya telah mendaftarkan diri dengan sukarela. Sisanya tidak mau mendaftarkan diri dengan alasan bahwa kewajiban ber-NPWP hanya dimiliki oleh pengusaha besar dan kalau mereka orang pribadi kewajiban ber-NPWP hanya dimiliki oleh mereka yang telah memiliki penghasilan. Pengetahuan akan kewajiban mendaftarkan diri diperoleh calon Wajib Pajak dari berbagai sumber. Sebanyak 21% calon Wajib Pajak menyatakan bahwa mereka memperoleh pengetahuan akan kewajiban mendaftarkan diri dengan mendatangi KPP, 32% dari konsultan pajak, dan 46% dari iklan (cetak maupun elektronik), konsultan pajak tidak resmi, dan dari petugas bank saat Wajib Pajak mengajukan kredit.

Rendahnya jumlah calon Wajib Pajak yang mengetahui adanya kewajiban mendaftarkan diri, menandakan bahwa walaupun telah diatur secara jelas dalam peraturan yang ada, namun agar diketahui oleh calon Wajib Pajak harus dilakukan upaya tambahan oleh DJP seperti sosialisasi, penyuluhan dan lainnya dengan tujuan memberikan *edukasi* atau pembelajaran kepada masyarakat sebagai calon Wajib Pajak. Pengetahuan Wajib Pajak akan adanya kewajiban mendaftarkan diri berbanding lurus dengan pendaftaran yang dilakukan secara sukarela. Hal ini juga mendukung fakta bahwa Wajib Pajak baru terdaftar hasil ekstensifikasi selalu di atas 3 juta setiap tahun.

4.1.2. Kepercayaan Wajib Pajak kepada petugas pajak (*trust in the tax authorities*)

Kepercayaan kepada petugas pajak merupakan persepsi Wajib Pajak bahwa petugas pajak akan memberikan solusi terhadap masalah yang dialaminya (Kirchler dkk. 2008). Dalam penelitian ini, persepsi Wajib Pajak terhadap petugas pajak terutama menyangkut kewajiban mendaftarkan diri yang diukur dengan tiga parameter sebagai mana tabel 1 berikut.

Tabel 1 : Kepercayaan Wajib Pajak Kepada Petugas Pajak
Sumber : Data Primer

Parameter	Setuju (%)	Tidak setuju (%)
Wajib Pajak bersedia mendengarkan secara utuh penjelasan petugas pajak terkait kewajiban perpajakan	50	50

Wajib Pajak merasa puas dengan pelayanan dan konsultasi yang diberikan petugas pajak	57	43
Wajib Pajak bersedia untuk mendaftarkan diri secara sukarela, setelah dijelaskan hak kewajiban perpajakannya	29	71

Dari 50% calon Wajib Pajak yang tidak bersedia mendengarkan penjelasan petugas pajak yang kalau dikelompokkan hanya terdapat dua alasan yaitu (1) waktunya sempit untuk memahami aturan perpajakan yang rumit dan (2) calon Wajib Pajak merasa antipati dengan kedatangan petugas pajak. Calon Wajib Pajak yang tidak puas dengan pelayanan petugas pajak memang sejak awal tidak mau berurusan dengan pajak. Hanya 29% calon Wajib Pajak yang ditemui petugas ekstensifikasi yang mau mendaftarkan diri secara sukarela. Sisanya 71% yang tidak mau mendaftarkan diri menyatakan akan mendaftarkan diri saat ada keperluan seperti mengajukan kredit bank. Yang menarik alasan calon Wajib Pajak tidak mau mendaftarkan diri karena merasa segan dan malas dengan konsekuensi setelah mendaftarkan diri dan mendapatkan NPWP.

Dari dua parameter yang diuji untuk mengetahui kepercayaan Wajib Pajak terhadap petugas pajak dilanjutkan dengan kesediaan mendaftarkan diri, menunjukkan bahwa walaupun mau mendengar dan puas dengan pelayanan petugas namun hanya sebagian kecil yang mau melakukan pendaftaran dengan sukarela. Kesimpulan penelitian ini berbeda dengan penelitian (Kirchler dkk. 2008) yang menyatakan kepatuhan Wajib Pajak secara sukarela akan meningkat sejalan dengan meningkatnya tingkat kepercayaan kepada petugas pajak. Demikian juga hasil penelitian (Damayanti dan Martono 2018) bahwa kepercayaan dan kekuasaan baik secara simultan maupun secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Dinyatakan bahwa kekuasaan mempunyai pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan kepercayaan. Hal ini ternyata tidak sepenuhnya berlaku dalam hasil penelitian ini. Objek penelitian yang dilakukan (Kirchler dkk. 2008) serta (Damayanti dan Martono 2018) meliputi Wajib Pajak yang sudah terdaftar, sementara penelitian ini dilakukan atas calon Wajib Pajak yang ditemui oleh petugas pajak saat pelaksanaan kegiatan ekstensifikasi.

4.1.3. Kekuasaan petugas pajak (DJP) dalam mengenakan sanksi (*the power of tax authorities*)

Kekuasaan petugas pajak mencerminkan persepsi Wajib Pajak terhadap potensi akan dilakukan pemeriksaan oleh petugas pajak dan dengan kekuasaannya dapat mengenakan sanksi sesuai aturan yang berlaku (Kirchler dkk. 2008). Hasil penelitian ini sebagaimana dalam tabel 2 berikut.

Tabel 2: Kekuasaan Petugas Pajak
Sumber : Data Primer

Parameter	Setuju (%)	Tidak Setuju (%)
Wajib Pajak mengetahui kewenangan DJP untuk mengenakan sanksi apabila tidak mendaftarkan diri	32	68
Wajib Pajak mengetahui kemampuan fiskus/DJP untuk mendapatkan data terkait kewajiban perpajakannya	29	71

Sebagian besar calon Wajib Pajak (68%) menyatakan tidak mengetahui adanya kewenangan mengenakan sanksi oleh petugas pajak. Alasan utama karena belum pernah mendengar akan adanya sanksi perpajakan apabila belum terdaftar atau ber-NPWP. Begitu juga dengan pengetahuan calon Wajib Pajak atas kemampuan petugas pajak untuk mendapatkan data Wajib Pajak, sebesar 71% menyatakan tidak mengetahui kalau petugas pajak memiliki kewenangan untuk mendapatkan data Wajib Pajak dari instansi atau sumber lainnya. Malah ada calon Wajib Pajak merasa kaget melihat data yang ditunjukkan oleh petugas pajak saat dilakukan *visit*.

Sesuai aturan yang berlaku, petugas pajak memiliki kewenangan yang tinggi baik untuk mengenakan sanksi maupun mendapatkan data dari pihak lain, namun apabila kewenangan itu tidak diketahui oleh calon Wajib Pajak, maka tidak akan mendorong kepatuhan Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri. Hasil penelitian ini sejalan dengan kesimpulan yang disampaikan oleh (Kirchler dkk. 2008), (Damayanti dan Martono 2018), serta (Liyana 2019) yang menyimpulkan bahwa kekuasaan petugas pajak mempunyai pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan kepercayaan Wajib Pajak kepada petugas pajak.

4.2. Ekstensifikasi Wajib Pajak

Ekstensifikasi Wajib Pajak meliputi tiga dimensi, (1) pendaftaran Wajib Pajak baru hasil ekstensifikasi yang diukur dengan parameter jumlah NPWP baru hasil ekstensifikasi; (2) pembayaran yang dilakukan Wajib Pajak baru hasil ekstensifikasi yang diukur dengan parameter jumlah pembayaran yang dilakukan oleh Wajib Pajak baru hasil ekstensifikasi; dan (3) pelaporan pajak yang diukur dengan parameter pelaporan yang dilakukan oleh Wajib Pajak baru hasil ekstensifikasi. Berdasarkan data yang dikutip dari presentasi yang disampaikan Direktorat Ekstensifikasi dan Penilaian (2019), Wajib Pajak baru hasil kegiatan ekstensifikasi tahun 2008 mencapai 3.663.294 Wajib Pajak baru, tahun 2019 mencapai 3.906.539. Hasil tertinggi diperoleh tahun 2009 yaitu sebanyak 5.932.731 Wajib Pajak baru. Dari 3.906.539 Wajib Pajak baru hasil ekstensifikasi tahun 2019, terdapat 1.262.509 Wajib Pajak (32,3%) yang melakukan pembayaran dengan jumlah pembayaran mencapai Rp26,81 Triliun, sedangkan Wajib Pajak yang melakukan pelaporan mencapai 855.652 (22%).

Berdasarkan data di atas, dapat dinyatakan bahwa keberhasilan menambah jumlah Wajib Pajak baru dalam pelaksanaan ekstensifikasi belum secara utuh diikuti dengan pembayaran dan pelaporan. Keberhasilan menambah jumlah Wajib Pajak baru tidak terlepas dari *edukasi* yang diberikan petugas pajak saat pelaksanaan ekstensifikasi. Hal ini juga dapat dilakukan untuk meningkatkan kesadaran pembayaran dan pelaporan sebagai upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak secara utuh.

5. KESIMPULAN

Analisis risiko untuk mengetahui peta kepatuhan Wajib Pajak telah dilakukan DJP berdasarkan data internal dan eksternal yang dimiliki dengan menggunakan model *Compliance Risk Management* (CRM). Salah satu hasil CRM berupa peta kepatuhan ekstensifikasi yang berisikan data Wajib Pajak yang diindikasikan tidak patuh dan memiliki potensi penerimaan pajak. Data hasil CRM merupakan daftar sasaran ekstensifikasi (DSE) untuk masing-masing Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sesuai dengan tempat tinggal atau kedudukan Wajib Pajak. Penelitian ini menunjukkan bahwa capaian pendaftaran Wajib Pajak baru dan diberikan NPWP atas data hasil CRM masih sangat rendah. Beberapa alasan yang disampaikan antara lain data yang

diberikan tidak *valid*, alamat tidak jelas, dan Wajib Pajak sudah memiliki NPWP. Dengan kata lain bahwa kalau hanya mengandalkan data hasil CRM kepatuhan Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri sangat rendah. Untuk itu diperlukan upaya tambahan dalam pelaksanaan ekstensifikasi antara lain untuk memberikan *edukasi* kepada calon Wajib Pajak terkait hak dan kewajiban perpajakan.

Pengetahuan Wajib Pajak terutama terkait dengan kewajiban mendaftarkan diri masih sangat rendah sehingga berpengaruh pada rendahnya pendaftaran sukarela yang dilakukan oleh Wajib Pajak, walaupun sudah memenuhi syarat subjektif dan objektif. Setelah dilakukan *edukasi* pada saat pelaksanaan ekstensifikasi umumnya calon Wajib Pajak mau mendaftarkan diri secara sukarela. Hal ini dapat dikatakan bahwa apabila pengetahuan Wajib Pajak meningkat maka akan menyebabkan adanya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak untuk melakukan pendaftaran secara sukarela.

Kepercayaan kepada petugas pajak merupakan persepsi dari Wajib Pajak bahwa petugas pajak akan memberikan solusi terhadap masalah yang dialaminya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan Wajib Pajak kepada petugas pajak cukup tinggi, namun demikian kepercayaan yang tinggi tidak diikuti dengan kepatuhan mendaftar secara sukarela. Hasil ini berbeda dengan yang disimpulkan oleh (Kirchler dkk. 2008) serta (Damayanti dan Martono 2018).

Kekuasaan petugas pajak mencerminkan persepsi Wajib Pajak terhadap potensi akan dilakukan pemeriksaan oleh petugas pajak dan dengan kekuasaannya dapat mengenakan sanksi sesuai aturan yang berlaku. Sebagian besar Wajib Pajak menyatakan tidak mengetahui adanya sanksi apabila tidak melakukan pendaftaran setelah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif. Demikian juga atas kewenangan petugas pajak untuk mendapatkan data Wajib Pajak dari pihak lain. Karena ketidaktahuan akan adanya sanksi apabila tidak melakukan pendaftaran, maka Wajib Pajak tidak melakukan pendaftaran secara sukarela. Hasil ini sejalan dengan kesimpulan yang disampaikan oleh (Kirchler dkk. 2008) serta (Damayanti dan Martono 2018), dan (Liyana 2019).

6. IMPLIKASI DAN KETERBATASAN

Mengingat masih banyaknya Wajib Pajak yang belum mengetahui adanya kewajiban mendaftarkan diri setelah memenuhi syarat subjektif dan objektif, maka agar setiap pelaksanaan ekstensifikasi hendaknya dilakukan *edukasi* terlebih dahulu. *Edukasi* tidak harus dilakukan secara langsung oleh petugas pajak, namun dapat juga dilakukan bekerjasama dengan pihak perbankan, notaris, ataupun konsultan pajak. Begitu juga dengan peraturan pelaksanaan ekstensifikasi hendaknya lebih diarahkan pada pemberian *edukasi* dibandingkan dengan pengenaan sanksi, walaupun aturan pengenaan sanksi memang menjadi kewenangan petugas pajak (DJP).

DAFTAR PUSTAKA

- Supriadi, Adi. 2018. Pengaruh Law Enforcement, Sosialisasi Perpajakan Dan Motivasi Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pengetahuan Tentang Perpajakan Sebagai Variabel Moderating. *Jurnal Mandiri : Ilmu Pengetahuan, Seni, dan Teknologi*, Vol. 2, No. 2, Desember 2018: 349 – 367.
- Afriyenti, Mayar dan Misra Fauzan. 2015. Pengaruh Penyajian Informasi Pajak dalam Kondisi Ketidakpastian terhadap Perilaku Kepatuhan Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Governace Andalas (Jaga)* Vol 1 No. 1 hal 23 – 39.

- Allingham, Michael G. and Sandmo, Agnar. 1972. Income Tax Evasion : A Theoretical Analysis. *Journal of Public Economics* 1 (1972) 323-338.
- Damayanti, Theresia Woro dan Martono, Samuel. 2018. Taxpayer Compliance, Trust, and Power. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 22(2):231-239.
- Ezer, Eben dan Ghozali. 2017. Pengaruh Tingkat Pendapatan, Tarif Pajak, Denda Pajak, Dan Probabilitas Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak. *Diponegoro Journal Of Accounting* Volume 6, Nomor 3, Tahun 2017, Halaman 1-13. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting>.
- Fauziati, P Monavia, A.F, Muslim. R.Y, Nasrah, R. 2016. The Impact of Tax Knowledge on Tax Compliance Case Study in Kota Padang, Indonesia. *Journal of Advanced Research in Business and Management Studies* ISSN (online): 2462-1935 Vol. 2, No. 1. Pages 22-30
- Hidayat, Widi dan Nugroho, Argo Adhi. 2010, Studi Empiris Theory of Planned Behavior dan Pengaruh Kewajiban Moral pada Perilaku Ketidapatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, Vol. 84 12, No. 2, November 2010: 82-93.
- Iswahyudi, Heru. 2017. Tax Reform And Noncompliance In Indonesia. *Journal of Indonesian Economy and Business* Volume 32, Number 2, 2017, 87 - 103.
- Iskandar dan Arifah Fibri Andriani, 2016. Pengaruh Reward, Pemeriksaan Pajak, Dan Penalti Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Indonesia. *Jurnal.pknstan.ac.id*. Vol. 3 (2016).
- Kirchler. Erich E, Erik Hoelzl, Ingrid Wahl. 2008. Enforced versus voluntary tax compliance: The "slippery slope" framework. *Journal of Economic Psychology* 29 (2008) 210-225.
- Liyana, Nur Farida. 2019. Sejauh Mana Pengaruh Pemeriksaan Dan Denda Pajak Terhadap Perilaku Kepatuhan Pembayar Pajak?. *Jurnal Pajak Indonesia* Vol.2, No.1, (2018), Hal.85-94 Vol.7, No.9. 2015.
- Sugiyono, 2017, *Metode Penelitian Kebijakan*, cetakan ke2, Bandung, Penerbit Alfabeta.