

PEMINJAMAN DOKUMEN WAJIB PAJAK OLEH ACCOUNT REPRESENTATIVE

Trihadi Waluyo,

Pusdiklat Pajak Jalan Sakti Raya Nomor 1 Jakarta, Indonesia. Email: trihadi.waluyo.ppns@gmail.com

ABSTRAK

This study tries to convey the link between the role of the Account Representative (AR) in terms of the function of the Prevention because the coaching role has been felt to have a high driving force. This study is arranged in order to encourage the role of ultimatum remedium to be included during coaching by AR, so that the potential for tax revenue can be extracted in a faster time than waiting until the inspection. In the current process, the data of the new Taxpayer document can be obtained through the inspection process so that the tax assessment disbursement process, getting longer and more complicated, This paper tries to convey the link between the role of AR, in the scope of verification, Account Representative should has room to obtain valid information or key information from the Taxpayer. This space of authority in general has not been done considering that the Account Representative task has not been explicitly explained in the KUP. Whereas the use of this authority is a logical consequence of the application of article 8 paragraph 1 of the KUP which will greatly assist the process of fostering taxpayers by the Account Representative

Kajian ini mencoba menyampaikan kaitan antara peranan *Account Representative (AR)* dalam hal peningkatan fungsi preventif karena selama ini peran pembinaan dirasakan mempunyai daya dorong yang tinggi. Kajian ini disusun dalam rangka mendorong peran *ultimatum remedium* menjadi mencakup pada saat pembinaan oleh AR, sehingga potensi penerimaan pajak dapat tergali dalam waktu yang lebih cepat dari pada menunggu hingga saat pemeriksaan. Dalam proses yang terjadi saat ini, data dokumen Wajib Pajak baru dapat diperoleh melalui proses pemeriksaan sehingga proses pencairan ketetapan pajak, semakin panjang sampai dan berbelit, Tulisan ini mencoba menyampaikan kaitan antara peranan AR, dalam lingkup pembuktian, seyogyanya: *Account Representative* mempunyai ruang untuk memperoleh informasi valid atau informasi kunci dari Wajib Pajak. Ruang kewenangan ini secara umum belum dilakukan mengingat tugas *Account Representative* tersebut belum menjelaskan secara eksplisit dalam KUP. Padahal penggunaan kewenangan tersebut adalah merupakan konsekuensi logis penerapan pasal 8 ayat 1 KUP yang akan sangat membantu proses pembinaan Wajib Pajak oleh *Account Representative*.

KATA KUNCI: wajib pajak, peminjaman dokumen dan Account Representative.

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Target Penerimaan negara dari sektor pajak selalu meningkat setiap tahunnya. Pada tahun 2018 Pemerintah menargetkan penerimaan pajak sebesar Rp 1.423,9 triliun atau naik sekitar 24% dari realisasi tahun lalu yang sebesar Rp 1.147,5 triliun. (sumber: katadata.co.id). Hal ini berbanding terbalik dengan tingkat *tax ratio* di Indonesia yang cenderung semakin menurun. Dilihat dari *tax ratio* Indonesia mulai dari tahun 2015 sampai dengan 2017, *tax ratio* Indonesia masih tergolong rendah yaitu disekitaran 10%.(sumber :solusi data.co.id)

Tax ratio yang rendah menuntut Direktorat Jenderal Pajak agar dapat meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia dengan cara yang berbeda. Mengantisipasi hal tersebut, menurut penulis perlu adanya peningkatan kapasitas disetiap titik fungsi di Direktorat Jenderal Pajak, sehingga penggalian potensi dapat dilakukan lebih optimal. Keterkaitan antar fungsipun perlu diperjelas peran dan keterkaitannya, baik dari fungsi ekstensifikasi, sampai dengan fungsi penegakkan hukum.

Dalam proses yang terjadi saat ini, data seluruh pembukuan dan dokumen Wajib Pajak baru dapat diperoleh pada saat proses pemeriksaan bukan pada saat pembinaan dan pengawasan oleh Account Representative . Hal ini dikarenakan tidak adanya kekuatan argumentative dari *Account Representative* dalam hal peminjaman dokumen kepada Wajib Pajak. Sehingga proses penggalan potensi penerimaan dari Ketetapan Pajak cenderung menjadi lebih lama. Saat ini proses pencairan ketetapan pajak, semakin Panjang dan berbelit, dari Penerbitannya dapat menunggu sampai Putusan dari mahkamah Agung. Tentunya hal ini akan sangat merugikan negara, dan rakyat, karena semakin panjang proses pencairan ketetapan pajak, akan semakin melemahkan Indonesia dari sisi modal dasar peningkatan kemampuan pembiayaannya. Resiko yang datang dari peningkatan beban hutang akan semakin besar.

2. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengangkat masalah tersebut dan memberi judul penelitian ini **“Peminjaman Dokumen Wajib Pajak oleh Account Representative.”**

Dalam kajian ini penulis akan mencoba menyampaikan kaitan antara peranan *Account Representative* dalam hal peningkatan fungsi preventif dikaitkan dengan hal diatas. Kajian ini disusun dalam rangka mendorong peran *ultimum remedium* menjadi lebih Panjang dimulai dari saat Pembinaan dan Pengawasan oleh Account Representative, sehingga potensi penerimaan pajak dapat tergali dalam waktu yang lebih cepat. Selama ini peran pembinaan dirasakan mempunyai daya dorong yang tinggi saat Wajib Pajak telah memasuki tahap diperiksa, sehingga fleksibilitas kemampuan Wajib Pajak sudah jauh terbatas. Kajian ini dimulai dari landasan teori, data dan fakta saat ini serta alternatif solusinya

3. METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum. Penelitian hukum adalah suatu penelitian ilmiah yang mempelajari suatu gejala hukum tertentu dengan menganalisisnya atau melakukan pemeriksaan yang mendalam terhadap suatu fakta hukum untuk kemudian mengusahakan suatu pemecahan atas permasalahan yang timbul dari gejala tersebut. Penelitian hukum dibagi menjadi 2 (dua) yaitu penelitian hukum normatif dan penelitian hukum empiris (Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, 2010:27).

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dan yuridis empiris. Pendekatan yuridis normatif dilakukan dengan cara menelaah dan menginterpretasikan hal-hal yang bersifat teoritis yang menyangkut asas, konsepsi, doktrin dan norma hukum yang berkaitan dengan pembuktian perkara pidana. Adapun pendekatan yuridis empiris dilakukan dengan penelitian lapangan yang ditujukan pada penerapan hukum acara pidana dalam perkara pidana. Pendekatan yuridis normatif adalah pendekatan yang dilakukan berdasarkan bahan hukum utama dengan cara menelaah teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum serta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini. Pendekatan ini dikenal pula dengan pendekatan kepustakaan, yakni dengan mempelajari buku-buku, peraturan perundang-undangan dan dokumen lain yang berhubungan

Johnny Ibrahim (2005:444) menyatakan dalam penelitian hukum normatif digunakan beberapa pendekatan, yaitu pendekatan perundang-undangan, pendekatan konsep, pendekatan analitis, pendekatan perbandingan, pendekatan sejarah, pendekatan filsafat, dan pendekatan kasus.

3.1. Pengumpulan data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Data sekunder atau data kepustakaan atau dikenal dengan bahan hukum dalam penelitian hukum berupa bahan hukum primer, bahan hukum sekunder. Yang dimaksud bahan hukum primer, sekunder adalah (Mukti Fajar, 2010:157):

- a. bahan hukum primer yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat dan terdiri dari norma atau kaedah dasar, peraturan dasar, peraturan perundang-undangan, dan yurisprudensi. Adapun bahan hukum primer yang digunakan adalah Undang-Undang KUP.
- b. bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang terdiri dari semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi. Dalam penelitian ini digunakan buku-buku teks hukum atau jurnal terkait hukum pajak yang menunjang permasalahan yang hendak diteliti .

3.2. Metode analisis data

Penelitian ini menggunakan pendekatan analitis (*analytical approach*). Analisis dilakukan dengan mencari makna pada istilah-istilah hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan, sehingga diperoleh pengertian atau makna baru dari istilah tersebut dan mengujinya secara praktis melalui putusan-putusan hukum. Pendekatan ini biasanya dilakukan untuk melihat fenomena kasus yang telah diputus oleh pengadilan dengan cara melihat analisis yang dilakukan oleh ahli hukum. Tapi dapat juga digunakan untuk menganalisis fenomena lain

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan analitis maka dalam uraian hasil dan pembahasan akan diuraikan sebagai berikut ;

I. Landasan Teori

Sebelum pembahasan lebih lanjut akan dijelaskan terlebih dahulu terkait dengan definisi dari perolehan informasi valid. Perolehan informasi valid adalah upaya untuk memperoleh informasi yang valid dalam rangka meningkatkan peran *ultimum remedium* semaksimal mungkin dengan cara proses komunikasi yang baik, sehingga secara sukarela Wajib Pajak bersedia memperlihatkan dokumen yang menggambarkan transaksi yang sebenarnya, dan dapat dilakukan pengujian sesuai ketentuan yang berlaku. Dalam hal diperlukan dokumen tersebut salinannya diperbolehkan diperoleh oleh fiscus dalam rangka Wajib Pajak membuktikan dirinya mempunyai kepatuhan sukarela yang tinggi dan memiliki hak menggunakan haknya di pasal 8 ayat 1 KUP.

Selanjutnya sebelum mengkaji masalah yang umum terjadi, berikut ini akan dijelaskan terlebih dahulu terkait dengan Peminjamn dokumen Wajib Pajak serta tugas dan fungsi dari Account Representative.

1.1. Peminjaman Buku, Catatan dan Dokumen

Peminjaman buku, catatan, dan dokumen diatur dalam Pasal 28 dan Pasal 29 Undang-undang KUP yang mengatur tentang Pembukuan dan Pemeriksaan pajak, Pemeriksa Pajak dalam melakukan pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib melakukan peminjaman buku, catatan dan dokumen yang nantinya akan digunakan untuk menguji pos-pos SPT yang diperiksa.

Peminjaman buku, catatan dan dokumen tersebut wajib dilakukan baik untuk jenis Pemeriksaan Lapangan maupun Pemeriksaan Kantor. Berdasarkan PMK No.17/PMK.03/2013, ketentuan mengenai Peminjaman dokumen adalah sebagai berikut;

Dalam hal pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dilaksanakan dengan jenis Pemeriksaan Lapangan, berlaku ketentuan sebagai berikut:

- a. buku, catatan, dan dokumen, termasuk data yang dikelola secara elektronik serta keterangan lain yang diperlukan dan diperoleh/ditemukan pada saat pelaksanaan pemeriksaan di tempat Wajib Pajak, dipinjam pada saat itu juga dan Pemeriksa Pajak membuat Bukti Peminjaman dan Pengembalian Buku, Catatan, dan Dokumen.
- b. dalam hal buku, catatan, dan dokumen, termasuk data yang dikelola secara elektronik serta keterangan lain yang diperlukan belum ditemukan atau diberikan oleh Wajib Pajak pada saat pelaksanaan pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada huruf a, Pemeriksa Pajak membuat Surat Permintaan Peminjaman Buku, Catatan, dan Dokumen yang dilampiri dengan Daftar Buku, Catatan, dan Dokumen yang Wajib Dipinjamkan.
- c. dalam hal untuk mengakses dan/atau mengunduh data yang dikelola secara elektronik diperlukan peralatan dan/atau keahlian khusus, Pemeriksa Pajak dapat meminta bantuan kepada:
 - 1) Wajib Pajak untuk menyediakan tenaga dan/atau peralatan atas biaya Wajib Pajak; atau
 - 2) seorang atau lebih yang memiliki keahlian tertentu, baik yang berasal dari Direktorat Jenderal Pajak maupun yang berasal dari luar Direktorat Jenderal Pajak.

Buku, catatan, dan dokumen termasuk data yang dikelola secara elektronik serta keterangan lain wajib diserahkan kepada Pemeriksa Pajak paling lama 1 (satu) bulan sejak Surat Permintaan Peminjaman Buku, Catatan, dan Dokumen disampaikan. Setiap penyerahan buku, catatan, dan/atau dokumen, termasuk data yang dikelola secara elektronik serta keterangan lain dari Wajib Pajak, Pemeriksa Pajak membuat Bukti Peminjaman dan Pengembalian Buku, Catatan, dan Dokumen. Dalam hal buku, catatan, dan/atau dokumen yang dipinjam berupa fotokopi dan/atau berupa data yang dikelola secara elektronik, Wajib Pajak yang diperiksa harus membuat Surat Pernyataan bahwa fotokopi dan/atau data yang dikelola secara elektronik yang dipinjamkan kepada Pemeriksa Pajak adalah sesuai dengan aslinya.

Dalam hal buku, catatan, dan dokumen, termasuk data yang dikelola secara elektronik serta keterangan lain yang dipinjam belum dipenuhi dan jangka waktu 1 (satu) bulan belum terlampaui, Pemeriksa Pajak dapat menyampaikan peringatan secara tertulis paling banyak 2 (dua) kali, yaitu:

a. Surat Peringatan pertama setelah 2 (dua) minggu sejak tanggal penyampaian Surat

Permintaan Peminjaman Buku, Catatan, dan Dokumen;

b. Surat Peringatan kedua setelah 3 (tiga) minggu sejak tanggal penyampaian Surat Permintaan Peminjaman Buku, Catatan, dan Dokumen.

Setiap Surat Peringatan yang disampaikan harus dilampiri dengan Daftar Buku, Catatan, dan Dokumen yang Belum Dipinjamkan Dalam Rangka Pemeriksaan.

Dalam hal buku, catatan, dan dokumen, termasuk data yang dikelola secara elektronik serta keterangan lain yang diminta oleh Pemeriksa Pajak tidak dimiliki atau tidak dikuasai oleh Wajib Pajak, Wajib Pajak harus membuat Surat Pernyataan yang menyatakan bahwa buku, catatan, dan dokumen, termasuk data yang dikelola secara elektronik serta keterangan lain yang diminta oleh Pemeriksa Pajak tidak dimiliki atau tidak dikuasai oleh Wajib Pajak.

Selanjutnya, dalam hal buku, catatan, dokumen, termasuk data yang dikelola secara elektronik serta keterangan lain perlu dilindungi kerahasiaannya, Wajib Pajak dapat mengajukan permintaan agar pelaksanaan pemeriksaan dapat dilakukan di tempat Wajib Pajak dengan menyediakan ruangan khusus.

Apabila jangka waktu 1 (satu) bulan sejak Surat Permintaan Peminjaman Buku, Catatan, dan Dokumen disampaikan terlampaui dan Wajib Pajak tidak atau tidak sepenuhnya meminjamkan buku, catatan, dan dokumen, termasuk data yang dikelola secara elektronik serta keterangan lain yang diminta, Pemeriksa Pajak harus membuat Berita Acara Tidak Dipenuhinya Permintaan Peminjaman Buku, Catatan, dan Dokumen yang dilampiri dengan Rincian Daftar Buku, Catatan, dan Dokumen yang Wajib Dipinjamkan Namun Belum Diserahkan oleh Wajib Pajak.

Dalam hal Wajib Pajak telah meminjamkan seluruh buku, catatan, dan dokumen, termasuk data yang dikelola secara elektronik serta keterangan lain yang diminta, Pemeriksa Pajak harus membuat Berita Acara Pemenuhan Seluruh Peminjaman Buku, Catatan dan Dokumen. Sebaliknya, dalam hal Wajib Pajak tidak atau tidak sepenuhnya meminjamkan buku, catatan, dan/atau dokumen, termasuk data yang dikelola secara elektronik serta keterangan lain yang diminta berdasarkan Berita Acara Tidak Dipenuhinya Permintaan Peminjaman Buku, Catatan, dan Dokumen, Pemeriksa Pajak harus menentukan dapat atau tidaknya melakukan pengujian dalam rangka menghitung besarnya penghasilan kena pajak berdasarkan bukti kompeten yang cukup sesuai Standar Pelaksanaan Pemeriksaan.

1.2. Tugas dan Fungsi *Account Representative*

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.01/2015 Tahun 2015, *Account Representative* adalah pegawai yang diangkat dan ditetapkan sebagai *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak. Dalam menjalankan fungsinya, *Account Representative* dibagi menjadi dua yaitu fungsi pelayanan dan konsultasi Wajib Pajak dan fungsi pengawasan dan penggalian potensi Wajib Pajak.

Terkait dengan fungsi *Account Representative* sebagai pelayanan dan konsultasi Wajib Pajak, *Account Representative* memiliki tugas

- (1) melakukan proses penyelesaian permohonan Wajib Pajak;
 - (2) melakukan proses penyelesaian usulan pembetulan ketetapan pajak;
 - (3) melakukan bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak;
- dan

- (4) melakukan proses penyelesaian usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan.

Terkait dengan fungsi *Account Representative* sebagai pengawasan dan penggalian potensi Wajib Pajak, *Account Representative* memiliki tugas

- (1) melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
- (2) menyusun profil Wajib Pajak;
- (3) analisis kinerja Wajib Pajak; dan
- (4) rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi dan himbauan kepada Wajib Pajak.

1.2.1. Bimbingan dan Konsultasi Teknis Perpajakan Kepada Wajib Pajak

Dalam Undang-undang Ketentuan Umum Perpajakan diatur bahwa Wajib Pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya secara *self assesment*. Kewajiban tersebut termasuk didalamnya adalah melakukan pembukuan dan pencatatan oleh Wajib Pajak itu sendiri.

Berdasarkan Undang-undang Ketentuan Umum Perpajakan (KUP) Pasal 28 ayat 3 disebutkan bahwa, Pembukuan atau pencatatan yang dilakukan oleh Wajib Pajak harus diselenggarakan dengan memperhatikan itikad baik dan mencerminkan keadaan atau kegiatan usaha yang sebenarnya. Dalam hal ini dibutuhkan peran *Account Representative* sebagai jembatan antara Wajib Pajak dengan Direktorat Jenderal Pajak yaitu dengan melakukan bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak. Sehingga pembukuan dan pencatatan dapat dilaksanakan sesuai dengan aturan.

1.2.2. Rekonsiliasi Data Wajib Pajak Dalam Rangka Intensifikasi dan Himbauan Kepada Wajib Pajak

Berdasarkan Undang-undang Ketentuan Umum Perpajakan (KUP) Pasal 38, diatur bahwa setiap orang yang karena kealpaannya tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan: atau menyampaikan Surat Pemberitahuan, tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap, atau melampirkan keterangan yang isinya tidak benar sehingga menimbulkan kerugian pada pendapatan negara dan perbuatan tersebut merupakan perbuatan setelah perbuatan yang pertama kali, didenda paling sedikit 1 (satu) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar dan paling banyak 2 (dua) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar, atau dipidana kurungan paling singkat 3 (tiga) bulan atau paling lama 1 (satu) tahun. Dalam kaitannya dengan kewenangan *Account Representative* melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, terhadap informasi yang *unbalance* akan dilakukan konfirmasi oleh *Account Representative* kepada Wajib Pajak dan dalam hal risikonya cukup tinggi akan diserahkan pada seksi pemeriksaan.

Dalam rangka intensifikasi dan himbauan, kepada Wajib Pajak yang menyampaikan Surat Pemberitahuan, tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap dapat dihimbau untuk melaksanakan pembetulan sesuai dengan Undang-undang Ketentuan Umum Perpajakan (KUP) Pasal 8 ayat 1. Dengan kewenangan pasal ini, Wajib Pajak dengan kemauan sendiri dapat membetulkan Surat Pemberitahuan yang telah disampaikan dengan menyampaikan pernyataan tertulis, dengan syarat Direktur Jenderal Pajak belum melakukan tindakan pemeriksaan.

Pasal 8 ayat 1 tersebut, memberikan ruang bagi Wajib Pajak untuk tidak perlu sampai masuk kedalam proses pemeriksaan dan Wajib Pajak tidak perlu membayar denda yang lebih besar seperti yang diatur dalam Undang-undang Ketentuan Umum Perpajakan (KUP) Pasal 8 ayat 4. Hak Wajib Pajak dalam Pasal 8 ayat 4 tersebut yaitu, Walaupun Direktur Jenderal Pajak telah melakukan pemeriksaan, dengan syarat Direktur Jenderal Pajak belum menerbitkan surat ketetapan pajak, Wajib Pajak dengan kesadaran sendiri dapat mengungkapkan dalam laporan tersendiri tentang ketidakbenaran pengisian Surat Pemberitahuan yang telah disampaikan sesuai keadaan yang sebenarnya, yang dapat mengakibatkan:

1. pajak-pajak yang masih harus dibayar menjadi lebih besar atau lebih kecil;
2. rugi berdasarkan ketentuan perpajakan menjadi lebih kecil atau lebih besar;
3. jumlah harta menjadi lebih besar atau lebih kecil; atau
4. jumlah modal menjadi lebih besar atau lebih kecil

dan proses pemeriksaan tetap dilanjutkan.

1.2.3. Penyusunan Profil dan Analisis Kinerja Wajib Pajak

Dalam Tugasnya menyusun profil Wajib Pajak dan analisis kinerja Wajib Pajak, data yang didapatkan *Account Representative* hanya berdasarkan data eksternal sehingga kurang dapat menggambarkan profil dan analisis kinerja Wajib Pajak yang sebenarnya. Data internal Wajib Pajak, baru didapatkan apabila dilaksanakan proses pemeriksaan. Hal ini sesuai dengan ketentuan Undang-undang Ketentuan Umum Perpajakan (KUP) Pasal 35A yaitu:

- (1) Setiap instansi pemerintah, lembaga, asosiasi, dan pihak lain, wajib memberikan data dan informasi yang berkaitan dengan perpajakan kepada Direktorat Jenderal Pajak yang ketentuannya diatur dengan Peraturan Pemerintah dengan memperhatikan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (2)
- (2) Dalam hal data dan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak mencukupi, Direktur Jenderal Pajak berwenang menghimpun data dan informasi untuk kepentingan penerimaan negara yang ketentuannya diatur dengan Peraturan Pemerintah dengan memperhatikan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (2).

Berdasarkan Undang-undang Ketentuan Umum Perpajakan (KUP) Pasal 35 ayat 1 dan 2, menyebutkan bahwa:

- (1) Apabila dalam menjalankan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan diperlukan keterangan atau bukti dari bank, akuntan publik, notaris, konsultan pajak, kantor administrasi, dan/atau pihak ketiga lainnya, yang mempunyai hubungan dengan Wajib Pajak yang dilakukan pemeriksaan pajak, penagihan pajak, atau penyidikan tindak pidana di bidang perpajakan, atas permintaan tertulis dari Direktur Jenderal Pajak, pihak-pihak tersebut wajib memberikan keterangan atau bukti yang diminta.
- (2) Dalam hal pihak-pihak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terikat oleh kewajiban merahasiakan, untuk keperluan pemeriksaan, penagihan pajak, atau penyidikan tindak pidana di bidang perpajakan, kewajiban merahasiakan tersebut ditiadakan, kecuali untuk bank, kewajiban merahasiakan ditiadakan atas permintaan tertulis dari Menteri Keuangan.

II. Data dan fakta

Kebutuhan Perluasan kewenangan Peminjaman dokumen oleh Account Representative didasarkan oleh antara lain ;

2.1. Ruang Memperoleh Informasi Valid

Dalam fungsi untuk memperoleh informasi yang terkait dengan fungsi pengawasan dan penggalian potensi Wajib Pajak, umumnya *Account Representative* mayoritas memanfaatkan data eksternal yang terkumpul melalui aplikasi yang dimiliki Direktorat Jenderal Pajak. Informasi tersebut diperoleh dari pencocokan data transaksi antar SPT dan juga data dari *upload* dokumen yang diperoleh dari MoU dengan mitra strategis pemilik data. Dari perangkat internal, maka *Account Representative* dapat memperoleh data-data tersebut melalui berbagai aplikasi *data searching* internal.

Menyadari adanya peran *Account Representative* dalam lingkup pembuktian, seyogyanya *Account Representative* mempunyai ruang yang lebih luas untuk memperoleh informasi valid atau informasi kunci tidak hanya dari yang dilaporkan Wajib Pajak. Ruang yang lebih luas tersebut adalah ruang pengujian, yaitu salah satu rantai pengujian yang bisa menjamin diperolehnya data yang valid. Ruang kewenangan ini secara umum belum cukup tersedia, dan kewenangan pengujian belum optimal dapat dilakukan, walaupun pasal di KUP nya ada. Masalah utamanya bahwa dalam tugas *Account Representative* tersebut, masalah pengujian ini belum ter jelaskan secara eksplisit dan baru dinyatakan dalam KUP, dan itupun banyak yang mempertimbangkan bahwa itu adalah kewenangan pemeriksa. Padahal penggunaan kewenangan tersebut adalah merupakan konsekuensi logis penerapan pasal 8 ayat 1 KUP yang akan sangat membantu proses pembinaan Wajib Pajak.

Langkah ini juga merupakan peran strategis untuk mendeteksi perilaku Wajib Pajak, sehingga akan lebih memperkuat kemampuan analisis DJP untuk membuat perencanaan penerimaan. Melalui proses pembinaan yang intensif kepada Wajib Pajak, DJP akan lebih cepat mencairkan potensi pajak dibandingkan dengan proses penegakan hukum melalui pendekatan *hard law enforcement*. Di lain pihak beban yang diterima Wajib Pajak akan lebih ringan bila dibandingkan pada saat tindakan penegakan kepatuhan telah memasuki fase penegakkan *hard law enforcement*, dalam hal ini Pemeriksaan sudah penulis kategorikan dalam *hard law enforcement*.

2.2. Kualitas Bimbingan dan Konsultasi Perpajakan

Tidak jarang jika ditanyakan kepada Wajib Pajak tentang kualitas solusi yang diterima dari *Account Representative*, sering ditemukan keluhan. Mereka menyatakan bahwa solusi yang disarankan belum sepenuhnya dapat mereka terima. Banyak yang beralasan bahwa pasal yang dijadikan rujukan menurut Wajib Pajak kurang pas diterapkan atas transaksi yang ada di usaha mereka. Kondisi tersebut seyogyanya merupakan kelemahan *Account Representative* bisa dalam dua hal. Pertama memang karena kurang tepat dalam menerapkan Undang-undang, dan yang ke dua, karena argumentasi yang disampaikan tidak sesuai dengan ruang pemahaman Wajib Pajak.

Namun semua itu sesungguhnya karena keterbatasan ruang *Account Representative* untuk belajar model bisnis Wajib Pajak. Dalam pengenalan model bisnis semua jenis transaksi dapat dipelajari mendalam oleh *Account Representative* dan ada waktu bagi mereka untuk mengkajinya dari sisi keterkaitannya dengan Undang-undang. Tidak hanya itu, dari model bisnis perilaku yang sesuai dapat dipahami, sehingga *Account Representative* tidak sampai salah dalam pemilihan argument yang sesuai dengan makna sebenarnya dari peraturan yang mendasari bahwa suatu transaksi terkena atau tidak terkena pajak.

Bila masih banyak *Account Representative* yang belum bisa memberikan layanan konsultasi yang baik, hal ini secara umum dapat dipahami. Masalah utama seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, yaitu mereka tidak dapat melaksanakan pengujian atas suatu transaksi terkena atau tidak kena pajak, atau terkena saat ini atau nanti. Kesalahan persepsi di masyarakat, seseorang akan mudah paham walaupun hanya mendengar penjelasan saja untuk suatu usaha yang sudah berjalan tahunan bahkan puluhan tahun, dengan berbagai pengalaman yang kompleks. Proses pengujian transaksi dari awal transaksi sampai dengan pembuktian informasi pembayaran atau penerimaan penghasilan, sangat penting bagi fiskus untuk memahami model bisnis dari Wajib Pajak. Pemahaman terhadap model bisnis ini menjadi salah satu prasyarat keberhasilan pelayanan. Hal tersebut sangat bermanfaat bagi fiskus agar mereka dapat mengenali jenis pajak apa saja yang ada di jenis transaksi yang ada di perusahaan Wajib Pajak, dan tentunya dengan pemahaman yang mendalam tersebut rekomendasi yang diberikan *Account Representative* akan tepat.

2.3. Rekonsiliasi Data Wajib Pajak

Sebagaimana telah dinyatakan di atas, kewenangan rekonsiliasi data Wajib Pajak saat ini sumbernya dirasakan belum cukup bagi *Account Representative* untuk memberikan pelayanan. Masih banyaknya *Account Representative* yang ragu untuk mengingatkan Wajib Pajak atas kewenangan *Account Representative* memahami model bisnis Wajib Pajak sering menyebabkan proses komunikasi yang buntu. Bila terjadi hambatan, secara umum *Account Representative* akan cenderung menyerahkannya pada seksi Pemeriksaan, atau dengan tambahan kewenangannya *Account Representative* akan cenderung mengusulkan wajib Pajak untuk diperiksa. Akibat dari kecenderungan tersebut sesungguhnya Wajib Pajak dirugikan karena peluang yang bersangkutan dapat menggunakan pasal 8 ayat 1 segera tertutup, dan resiko keuangan Wajib Pajak akan meningkat karena telah masuk di ruang lingkup pasal 8 ayat 4 walaupun bila ditemukan terjadi kelalaian yang pertama kali. Namun karena telah masuk dalam proses Pemeriksaan, maka temuan masalah pajak tersebut sudah masuk dalam koridor pengungkapan, yang terancam sanksi denda kenaikan 50%, serta beban keterbatasan waktu mengangsur kewajiban hutang pajak yang belum dibayar.

Hasil tindak lanjut dari rekonsiliasi juga manfaatnya masih kasuistis, bukan mempengaruhi pembenahan sektor lapangan usaha tertentu. Hal ini akan sangat memberatkan tugas *Account Representative* dan aparat lainnya. Kecenderungannya tindakan administrasi tidak berdampak signifikan terhadap perluasan basis pajak. Kiranya peran untuk tindakan rekonsiliasi data ini perlu diperlebar, supaya DJP memiliki dasar pengambilan kebijakan yang lebih terstruktur untuk meningkatkan kepatuhan, yaitu melalui pendekatan peningkatan kepatuhan per sektor lapangan usaha.

2.4. Penyusunan Profil Wajib Pajak

Keterbatasan kewenangan dari *Account Representative* menyebabkan profil yang disusun cenderung sangat bervariasi sehingga hal ini akan menyulitkan penyusunan basis data kinerja yang terstruktur, dan mempunyai resiko kekurang akuratan antisipasi untuk berhadapan dengan variasi perilaku Wajib Pajak. Seyogyanya dengan adanya profil yang lebih umum struktur datanya, akan memberikan peluang lebih besar bagi DJP untuk mengategorisasi kinerja dan taktik untuk berhadapan dengan perilaku Wajib Pajak dalam satu jenis usaha.

Data yang lebih terstruktur juga akan mempermudah proses negosiasi dengan mitra strategis. Suplai data dan informasi yang ditangkap dari mitra strategis dapat lebih mengerucut dan tidak perlu memperoleh *raw data* yang harus dianalisa lagi dan cukup menyita waktu. Data yang terstruktur akan mempunyai peluang untuk menyajikan manfaat tersebut dalam bentuk agregat, sehingga unsur kerahasiaan tidak perlu harus terlanggar. Misalkan saja, bahwa data dari instansi A bermanfaat untuk sektor usaha B maka kenaikan kepatuhan yang berasal dari informasi yang diterima dari mitra, dan efek bola saljunya ke Wajib Pajak lain dalam sektor yang sama dapat tersajikan dengan benar. Informasi yang mafaatnya terukur tersebut menjadi variabel independen yang dapat lebih diukur dampaknya. Variabel independen ini penting sebagai sarana pengembangan riset agar suatu kebijakan dapat diukur dampaknya.

Kiranya dalam hal peran dari profil Wajib Pajak, yang diperlukan DJP tidak hanya profil untuk mempunyai persepsi terhadap kepatuhan pajak per Wajib Pajak semata, namun yang dibutuhkan adalah yang lebih strategis, yaitu profil kepatuhan suatu kelompok lapangan usaha. Artinya dalam mengelola profil-profil individu Wajib Pajak tersebut, seharusnya dengan menerapkan metode inferens profil tersebut dapat digunakan untuk memprofil kepatuhan suatu sektor lapangan usaha, baik dari sisi kinerja Wajib Pajak maupun perilakunya. Dengan adanya kebutuhan ini, maka tugas *Account Representative* tidak hanya melaksanakan pencocokan di belakang meja semata, namun diperlukan kemampuan ekstrovertnya untuk mempersuasi Wajib Pajak agar mereka diberikan ruang cukup oleh Wajib Pajak untuk memahami model bisnis Wajib Pajak. Bila ada hambatan maka kewenangan memperoleh data valid tersebut seyogyanya diperluas, sambil kebijakan eskalasi (menaikan permasalahan ke struktur yang lebih tinggi) yang dimiliki DJP dilanjutkan.

2.5. Hambatan Pola Pikir

Selama ini Wajib Pajak dilayani berbagai perihal pajaknya oleh *Account Representative*, sehingga mempunyai kedekatan profesional dengan Wajib Pajak. Telah banyak kisah sukses dimana *Account Representative* mendapatkan kepercayaan dari Wajib Pajak. Tentunya perubahan perilaku yang tiba-tiba ketika *Account Representative* berniat untuk memperoleh *copy* dokumen dalam rangka melaksanakan pemetaan kepatuhan Wajib Pajak diperkirakan akan mendapatkan hambatan, karena faktor psikologis Wajib Pajak yang akan merasa terganggu atas perubahan tersebut. Resiko munculnya ketakutan Wajib Pajak adalah yang terkait dengan apa yang dilakukan *Account Representative* memetakan kepatuhan akan menjadi masalah dikemudian hari. Resiko timbulnya masalah tersebut layak menjadi sebuah kemungkinan yang perlu dipertimbangkan. Peran untuk meminjam dokumen atau memperoleh *copy* dokumen selama ini merupakan fungsi yang dilaksanakan oleh pemeriksa pajak, dan hal tersebut telah tertuang dalam undang-undang. Oleh

karena itu, *Account Representative* yang mencoba untuk melakukan pengujian transaksi dan memperoleh *copy* dokumen, wajar bila menimbulkan rasa takut Wajib Pajak akan sesuatu yang akan membahayakan usahanya, atau bahkan kehidupannya.

2. KESIMPULAN

Dalam rangka mengatasi masalah yang timbul dari pentingnya *Account Representative* memperoleh data valid untuk memperkuat pemahamannya untuk mengenali model bisnis Wajib Pajak, langkah-langkah sebagai berikut dapat dipertimbangkan:

1. Yang paling utama *Account Representative* diberikan kewenangan oleh Undang-Undang untuk pengecekan rekening seseorang yang ada di dalam organisasi Wajib Pajak atau yang kemungkinan memiliki hubungan khusus, sehingga dapat menggambarkan usaha Wajib Pajak lebih jelas. Pada tingkat pembinaan tersebut kehadiran negara dalam bentuk persuasi yang lebih menekan diperlukan. Walaupun indikasi pelanggaran pidana sudah dapat terdeteksi pada eskalasi tingkat pertama, namun dalam rangka memberikan kesempatan Wajib Pajak untuk lebih memilih patuh, dan sebagai bagian dari pengawasan berjenjang, maka kewenangan untuk mendapatkan info-valid dari rekening Wajib Pajak sebaiknya ada di eskalasi yang ke dua, yaitu eskalasi desakan untuk memilih patuh melalui jalur Kepala Kanwil.
2. Indikasi adanya pelanggaran pasal pidana dapat lebih kasat mata ditemukan pada saat *Account Representative* visit dalam rangka mempelajari usaha Wajib Pajak agar tidak salah dalam memberikan konsultasi. Wajib Pajak kemungkinan saja melakukan penolakan, walaupun telah dilakukan eskalasi pada kepala kantor dan telah diingatkan kepada Wajib Pajak bahwa dirinya telah menyentuh pasal pidana serta konsekuensinya. Oleh karena itu jajaran DJP dapat menggunakan kebijakan eskalasi ini secara lebih efektif, dan melatih *Account Representative* nya agar menjadi ekstrovert serta semakin mampu menggunakan KUP sebagai sarana penting untuk berkomunikasi meyakinkan Wajib Pajak, bahwa adanya revitalisasi peran *Account Representative* tersebut tetap saja mereka berada diranah pelayanan.
3. Dengan adanya prosedur eskalasi tersebut informasi menjadi lebih terawasi secara struktural, sehingga validitas data yang akan digunakan secara benar akan lebih terjamin, apalagi dokumentasi dari hal tersebut dapat diyakini tertuang di profil Wajib Pajak. Tantangan berikutnya adalah cara penyajian informasi tersebut, sehingga dapat lebih mudah digunakan untuk mendukung kebijakan peningkatan kepatuhan pajak per sektor lapangan usaha. SPT tahunan adalah sarana yang telah dimiliki, dan kepiawaian pemanfaatannya untuk memantau kepatuhan per sektor kiranya dapat meningkatkan efektifitas administrasi pajak. Ketrampilan pemanfaatan presentase sebagai sarana untuk memperkuat kemampuan komunikasi perlu menjadi salah satu kunci keberhasilan *Account Representative* mempersuasi Wajib Pajak. Kemampuan memanfaatkan presentase membuat *Account Representative* lebih efisien dalam berkomunikasi, dalam arti tidak perlu banyak hal yang diingat. Selain itu *Account Representative* akan menjadi lebih mudah

mendapat gambaran umum dari kemampuan produktivitas Wajib Pajak, sehingga akan membuat *Account Representative* lebih mudah memilih dokumen yang perlu dia pelajari.

4. Harus ada prosedur yang memaksa setiap *Account Representative* untuk mengawasi Wajib Pajak per kelompok jenis usaha (per kelompok lapangan usaha), sehingga data yang diperoleh per jenis usaha akan lebih terstruktur dan memudahkan pengawasan. Disamping itu SOP yang mampu memaksa *Account Representative* melakukan pengawasan per kelompok usaha tersebut juga akan meringankan kerja sistem. Pengelompokan Wajib Pajak per sektor akan lebih ringan ditampilkan, sehingga akan mempercepat waktu pengambilan keputusan, serta meningkatkan motivasi *Account Representative* untuk berkinerja lebih baik lagi. Penggalan per sektor akan membuat sistem lebih adil, karena beban pajak akan ditanggung oleh seluruh Wajib Pajak per sektor tersebut. Lebih jauh, kebijakan layanan untuk yang pertama *voluntary* akan meningkatkan motivasi Wajib Pajak untuk patuh lebih cepat dibandingkan yang lain. Semakin cepat mereka mematuhi, sebaiknya ada kebijakan beban pajak mereka akan berkurang banyak. Perlu dibangun lingkungan yang mendorong Wajib Pajak dalam suatu sektor berlomba-lomba untuk mematuhi ketentuan pajak, yang selain beban pajak akan banyak berkurang, mereka juga akan lebih cepat mendapatkan layanan yang terbaik. Pengelompokan per sektor sendiri, di banyak negara menjadi awal mereka untuk melaksanakan data cleansing secara terstruktur. Untuk kondisi Indonesia seharusnya menjadi lebih penting, mengingat data kependudukan yang masih memerlukan langkah-langkah penyempurnaan. Keberadaan seksi ekstensifikasi adalah salah satu fakta bahwa data kependudukan kita memerlukan sentuhan kebijakan yang lebih efektif. Dengan adanya pengelompokan per sektor maka data *cleansing* dapat dilaksanakan berdasarkan prioritas dan terstruktur. Lebih jauh tugas data *cleansing* ini sendiri, akan melekat langsung dengan upaya menegakkan kepatuhan di sektor lapangan usaha tersebut. Dengan demikian, data *cleansing* tidak menjadi program yang berdiri sendiri, yang tentu saja akan mengganggu upaya penggalan potensi penerimaan. Untuk kondisi Indonesia, Wajib Pajak dalam satu sektor akan terbagi menjadi beberapa kategori, yaitu:

- a. Wajib Pajak yang (Kelompok Lapangan Usahanya) KLU nya bukan KLU sesuai kelompok;
- b. Wajib Pajak yang identitas nya belum jelas dan alamatnya belum diketahui;
- c. Wajib Pajak yang identitas dan alamatnya jelas namun terindikasi punya masalah dikepatuhannya;
- d. Wajib Pajak yang identitas dan alamatnya jelas dan menunjukkan tingkat kepatuhan yang tinggi;

Data semacam ini tentunya tidak hanya menjadi tugas *Account Representative* semata, oleh karena itulah pendekatan per sektor ini penting guna membuat KPP berkerja bersinergi, sesuai dengan prioritas potensi yang ada di wilayahnya. Pola kerja semacam ini, dalam jangka panjang akan dapat membuat data kegiatan usaha di Indonesia menjadi sinkron, baik antara data di DJP, dan di mitra-mitra strategisnya

seperti di Badan Pusat Statistik (BPS), Kementerian Perdagangan, Kementerian Perindustrian.

5. *Account Representative* perlu dipastikan mampu untuk meyakinkan kepada Wajib Pajak bahwa memberikan hak *Account Representative* untuk belajar lebih dalam tentang usaha Wajib Pajak justru akan meringankan beban Wajib Pajak pada waktu akan memenuhi kewajiban pajak mereka. Misi bahwa memberikan ruang bagi *Account Representative* untuk memahami model bisnis Wajib Pajak adalah bagian dari peningkatan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak kiranya perlu dukungan dari berbagai pihak. Beban sosialisasi peran tersebut akan lebih ringan bila di berbagai fungsi layanan di DJP ikut mensosialisasikannya. Pemberian lebih luas kesempatan kepada *Account Representative* akan membuat *Account Representative* mengerti secara dalam model bisnis dari Wajib Pajak, sehingga dapat memberikan rekomendasi yang tepat ditransaksi mana saja yang kena pajak. Layanan ini menjadi *early warning system* agar sebuah transaksi sudah terdukung oleh perencanaan pajak yang baik. Tanpa assessment yang tepat, transaksi tersebut tidak lagi terlindungi undang-undang, sehingga rentan terkena sanksi bunga. Sosialisasi peran tersebut juga akan semakin efektif bila seluruh fungsi di Kementerian Keuangan yang berinteraksi dengan masyarakat ikut berkontribusi untuk menjelaskan peran tersebut dalam setiap kesempatan bertemu dengan masyarakat yang mereka layani. Hal terakhir ini tidak mudah, mengingat mereka tentunya belum paham betul, tugas dan fungsi DJP. Oleh karena itu, perlu adanya inisiatif yang kreatif dari DJP untuk membuat program sosialisasi internal Kementerian Keuangan, tentang peran *Account Representative* yang perlu disosialisasikan bersama-sama. Keberhasilan strategi tersebut akan mempunyai efek domino, tersebar luasnya peran *Account Representative* ke seluruh Kementerian dan Lembaga, dan bila hal ini dapat tercapai, tentunya upaya peningkatan kepatuhan akan jauh lebih ringan. Efek bola saljunya tidak terpaku hanya pada keluasan jumlah unit yang ikut melakukan sosialisasi, namun lebih jauh yang disasar adalah perubahan pola pikir tentang perlunya bersama-sama mendorong kepatuhan sukarela masyarakat untuk patungan dalam bentuk pajak adalah dalam rangka keberlangsungan kehidupan bangsa. Isu jalan rusak, korupsi, dan berbagai kekurangan pelayanan adalah tanggung jawab bersama para pengambil kebijakan. Para pengambil kebijakan perlu membangun komunikasi yang tepat, yaitu komunikasi yang dipenuhi dengan empati atau kepedulian, serta gambaran nyata yang dapat diterima menurut sudut pandang masyarakat. Kesan pertama dan kepedulian menjadi perangkat yang penting terbangunnya kesadaran masyarakat, artinya integritas Siapa yang bicara menjadi ukuran keberhasilan pemegang mandat rakyat membangun keyakinan dan kepercayaan. Dua hal tersebut merupakan hal yang sangat penting untuk dibangkitkan terus dan dijaga sekali terbentuk bahkan walaupun baru ada di satu orang yang kita temui. Masyarakat sendiri yang dapat disadarkan pertama kali adalah, jangan mengharap orang yang sempurna, tapi yang diperlukan adalah pemegang amanat yang siap untuk memegang integritas, terlepas dari apa latar belakangnya dahulu. Berikutnya perlu diberikan pemahaman kemana masyarakat dapat mengadukan bila terjadi masalah integritas, dan tempat pengaduan itu dapat menunjukkan bahwa tempat itu adalah tempat yang dapat dipercaya, dan dapat dirasakan

mampu menindaklanjuti ketidakpuasan masyarakat dengan sungguh-sungguh. Artinya, masalah membangun keyakinan masyarakat, bukan tugas *Account Representative* semata. Dukungan lingkungan termasuk sistem yang diterapkan menjadi sangat penting. Namun demikian bukan berarti kondisi yang belum sempurna menjadi alasan bagi *Account Representative* untuk tidak bekerja optimal. Kepiawaian untuk menjaga profesionalitas inilah yang perlu terus dibangun, sehingga kondisi yang terbangun adalah perkembangan yang positif, dan semakin baik. Kepedulian yang perlu terus dijaga adalah kepedulian untuk terus saling melengkapi, bukan mencari-cari dalih menyangkal. Bahkan lebih sering seorang *Account Representative* tidak perlu menutup-nutupi terjadi hal buruk di pemerintahan misalnya, namun menjelaskan mengapa hal tersebut dapat terjadi, dan apa pilihan yang sebaiknya diambil agar kondisi tidak menjadi buruk, namun terdorong ke posisi yang kondusif. Misalnya saja, bila Wajib Pajak mengalami kemacetan parah di daerahnya, *Account Representative* dapat bersimpati kepada Wajib Pajak itu, dan meminta Wajib Pajak dapat memaklumi kondisi negara yang masih berkembang, termasuk kematangan berpikir bagi sebagian pengambil kebijakan. Sikap yang tidak toleran justru akan meningkatkan resiko Indonesia ada pada kondisi yang lebih buruk. Kuncinya untuk menjadi seseorang yang mampu meyakinkan orang lain adalah tidak hanya kemampuan komunikasi, namun juga banyaknya pengetahuan relevan yang dapat dikumpulkan seorang *Account Representative*.

6. *Account Representative* dimaksimalkan kapasitasnya untuk mampu meyakinkan Wajib Pajak bahwa keberadaannya adalah dalam rangka membantu Wajib Pajak melaksanakan kewajiban *self assesment* sehingga akan lebih memudahkan Wajib Pajak dalam waktunya melaksanakan pembayaran dan atau pelaporan pajak. Banyak masyarakat yang belum memahami peran *Account Representative*, bahkan banyak yang tidak tahu bahwa peran mereka melayani Wajib Pajak tidak dipungut biaya. Kenyataan yang perlu masyarakat ketahui bahwa filosofi *self-assessment* mengandung konsekuensi bahwa kewajiban pajak seyogyanya masyarakat sudah memahaminya. Namun kenyataannya, masyarakat masih banyak yang mengatakan bahwa pemenuhan kewajiban pajak masih sulit bagi mereka. Tuntutan untuk lebih menyederhanakan kewajiabn administrasi pajak terus bergaung, diantaranya yang disampaikan oleh Lucas S.H. (Majalah Pajak, Volume LIII/ 2018). Penilaian fiskus terhadap Wajib Pajak pun, memiliki jenjang, dan jenjang yang terendah disebut saja jenjang tingkat pertama, yaitu pada saat fiskus masih menggunakan filosofi *self-assessment*, sebelum bertemu dan menilai Wajib Pajak lebih jauh. Di tingkat pertama, fiskus berasumsi bahwa Wajib Pajak ingin patuh, dan setiap kesalahan yang dilakukan sesungguhnya karena ketidaktahuan mereka. Oleh karena itu, keberadaan fiskus di tingkat pertama adalah untuk membantu Wajib Pajak agar jangan sampai terkena sanksi. Dalam hal ini, begitu Wajib Pajak mengalami kesulitan pada saat telah mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), seyogyanya Wajib Pajak segera ke KPP tempat ia mendaftarkan diri, untuk bertanya siapa *Account Representative* yang bersangkutan, agar segera mendapatkan layanan gratis. Dengan demikian, diharapkan Wajib Pajak mampu memahami dan melaksanakan Undang-undang Pajak, sehingga jangan sampai terkena sanksi. Ke-dua, bagi yang sudah terlambat, maka

Account Representative adalah jalan keluar terbaik bahwa sanksi yang terbebani kelak adalah sanksi terendah, termasuk dalam hal waktu pencicilan hutang pajak yang terlanjur terkena. Oleh karenanya keberadaan fiskus adalah dalam rangka membantu Wajib Pajak jangan sampai terkena sanksi dan bilapun harus terkena sanksi maka adalah sanksi yang terendah. Namun perlu diingat bahwa hal tersebut adalah untuk perilaku yang menunjukkan indikasi dipenuhinya kepatuhan, dan untuk kejadian yang pertama kali terdeteksi oleh fiskus. Sosialisasi kondisi tersebut sesungguhnya sangat diperlukan, dan Wajib Pajak perlu didorong untuk mempunyai pengalaman tersebut. Bila mereka merasa terbantu dengan pilihan tersebut, maka stigma yang terbangun dengan sendirinya akan hilang. Tidak hanya itu saja, pembicaraan dari mulut ke mulut akan mempercepat terbangunnya lingkungan administrasi pajak yang kondusif.

3. IMPLIKASI DAN KETERBATASAN

Dari Paparan atau penjelasan di atas, maka dapat disampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. Perlu cara kerja yang berbeda agar kinerja Direktorat Jenderal Pajak tidak kembali dengan model yang sama untuk dapat meningkatkan *tax ratio* nya.
2. Masih tersedia ruang untuk menyempurnakan pola kerja yang sudah ada, yaitu dengan memperpanjang proses *ultimum remedium* sejak dini, yaitu sejak di tingkat pembinaan oleh *Account Representative* maupun *Account Representative* ekstensifikasi;
3. Memperpanjang proses pembinaan sejak dari proses pembinaan kepatuhan Wajib Pajak oleh *Account Representative* dan eskalasinya, terdeteksi banyak manfaatnya, baik bagi fiskus maupun dalam meringankan beban pajak Wajib Pajak;
4. Untuk lebih menyempurnakan hasilnya, penerapan kebijakan tersebut perlu diikuti dengan riset yang berkelanjutan, agar terbangun *knowledge management* yang akan bermanfaat bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam jangka panjang;
5. Implementasi *ultimum remedium* sejak dini, memberi ruang yang lebih luas untuk membangun data untuk analisa Wajib Pajak per klaster, sehingga perilaku Wajib Pajak dapat dideteksi sejak dini, dan resiko dapat diantisipasi jauh sebelum dampak beban pajaknya menghasilkan kerusakan yang berat bagi usaha Wajib Pajak;

DAFTAR PUSTAKA

1. Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, 2010, *Dualisme penelitian hukum normative dan empiris*, Pustaka Pelajar
2. Johnny Ibrahim, 2005, *Pendekatan Ekonomi terhadap Hukum*, Putra Media Nusantara
3. Republik Indonesia, UU No.6 Tahun 1983 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007
4. Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008
5. Republik Indonesia, Peraturan Menteri Keuangan Nomor 17/PMK.03/2013 tentang tata Cara pemeriksaan Pajak
6. Republik Indonesia, Peraturan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.01/2015 tentang Account Representative pada kantor Pelayanan Pajak