

Pengaruh Interaksi Petugas Pajak terhadap Kepercayaan dan Kepatuhan Wajib Pajak di Saumlaki

Aidit Diego Miru^{1*}, Norbertus Purnomolastu²

^{1,2}Program Studi Perpajakan, Politeknik Ubaya

Email: pur_nomolastu@yahoo.com^{1*}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis interaksi petugas pajak dan wajib pajak serta pengaruhnya terhadap kepercayaan dan kepatuhan di Saumlaki, Kabupaten Kepulauan Tanimbar. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan 7 informan yang terdiri atas tiga kategori, yaitu wajib pajak orang pribadi karyawan (3 orang), wajib pajak pelaku usaha/UMKM (2 orang), dan wajib pajak badan (2 orang), yang dipilih secara purposive sampling berdasarkan kriteria tertentu. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi langsung, dan catatan lapangan, kemudian dianalisis secara tematik melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan komunikasi petugas pajak memengaruhi kenyamanan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, tetapi belum mampu meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah yang tetap rendah akibat maraknya pemberitaan korupsi dan penyalahgunaan anggaran negara. Temuan utama mengungkapkan bahwa kepatuhan wajib pajak lebih didominasi oleh enforced compliance yang didorong oleh rasa takut terhadap sanksi dan risiko hukum, dibandingkan voluntary compliance yang bersumber dari kepercayaan sukarela terhadap otoritas pajak. Meskipun demikian, kesadaran wajib pajak akan pentingnya pajak bagi pembangunan negara tetap terjaga. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan transparansi penggunaan anggaran negara, penguatan pengawasan terhadap oknum petugas pajak, serta pendampingan intensif penggunaan sistem Coretax bagi wajib pajak.

Keywords: Interaksi, Kepercayaan, Kepatuhan, Petugas pajak, Wajib pajak

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang memiliki peran penting dalam pembiayaan pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan. Penerimaan dari sektor pajak digunakan untuk membiayai berbagai pengeluaran negara seperti pembangunan infrastruktur, pendidikan, kesehatan, serta pelayanan publik lainnya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan, 2007. Oleh karena itu, keberhasilan penerimaan pajak sangat bergantung pada tingkat kepatuhan wajib

pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan wajib pajak merupakan kondisi di mana wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku, seperti mendaftarkan diri, menghitung pajak, membayar pajak, dan melaporkan pajak tepat waktu. Namun dalam praktiknya, tingkat kepatuhan wajib pajak masih menjadi permasalahan dalam sistem perpajakan, terutama pada wajib pajak orang pribadi, wajib pajak UMKM, maupun wajib pajak badan (Paleka & Vitezić, 2023). Masih terdapat wajib pajak yang belum melaporkan pajak tepat waktu, tidak memahami kewajiban perpajakannya, atau bahkan tidak

melaksanakan kewajiban perpajakannya sama sekali.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di wilayah Saumlaki, masih terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak. Permasalahan tersebut antara lain masih adanya wajib pajak yang belum memahami kewajiban perpajakan, wajib pajak merasa pajak merupakan beban sehingga enggan untuk membayar pajak, serta adanya wajib pajak yang kurang percaya terhadap pengelolaan pajak oleh pemerintah. Selain itu, terdapat juga wajib pajak yang menunda atau tidak melaporkan pajaknya karena merasa proses perpajakan sulit atau membingungkan.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah interaksi antara petugas pajak dengan wajib pajak. Interaksi yang baik antara petugas pajak dan wajib pajak dapat membantu wajib pajak dalam memahami kewajiban perpajakan, memberikan informasi yang jelas terkait peraturan perpajakan, serta membantu menyelesaikan permasalahan perpajakan yang dihadapi oleh wajib pajak (Belahouaoui & Attak, 2025). Interaksi yang baik juga dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak.

Kepercayaan wajib pajak merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Wajib pajak yang memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap otoritas pajak cenderung lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sebaliknya, wajib pajak yang memiliki tingkat kepercayaan yang rendah cenderung tidak patuh atau hanya patuh karena takut terhadap

sanksi (Kirchler et al., 2008). Dalam teori Slippery Slope Framework, dijelaskan bahwa kepatuhan pajak dipengaruhi oleh dua faktor utama yaitu kepercayaan terhadap otoritas pajak dan kekuatan otoritas pajak. Kepercayaan akan mendorong kepatuhan sukarela, sedangkan kekuatan otoritas pajak akan mendorong kepatuhan yang bersifat terpaksa (Batrancea et al., 2019).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap otoritas pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak Ayoola et al. (2023). Penelitian juga menunjukkan bahwa administrasi pajak yang baik dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak, dan kepercayaan tersebut akan meningkatkan kepatuhan pajak (Timothy & Abbas, 2021). Namun, penelitian yang membahas secara khusus mengenai interaksi antara petugas pajak dan wajib pajak serta pengaruhnya terhadap kepercayaan dan kepatuhan wajib pajak masih terbatas, khususnya pada wajib pajak di daerah Saumlaki.

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana interaksi antara petugas pajak dan wajib pajak di Saumlaki? (2) Bagaimana tingkat kepercayaan wajib pajak di Saumlaki? (3) Bagaimana tingkat kepatuhan wajib pajak di Saumlaki? (4) Apakah interaksi petugas pajak mempengaruhi kepercayaan wajib pajak? (5) Apakah kepercayaan wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak?

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui interaksi antara petugas pajak dan wajib pajak di Saumlaki, mengetahui tingkat kepercayaan dan kepatuhan wajib pajak, serta

menganalisis pengaruh interaksi petugas pajak terhadap kepercayaan dan pengaruh kepercayaan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian terdahulu telah banyak membahas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh (Kirchler et al., 2008) dan (Batrancea et al., 2019) menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap otoritas pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak di tingkat internasional. Penelitian (Ayoola et al., 2023) dan (Martadinata & Yasa, 2023) juga mengkonfirmasi bahwa administrasi pajak yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan kepatuhan wajib pajak. Namun, mayoritas penelitian tersebut dilakukan di perkotaan atau wilayah maju dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, serta belum secara spesifik meneliti konteks interaksi interpersonal antara petugas pajak dan wajib pajak di wilayah terpencil.

Novelty atau kebaruan penelitian ini terletak pada tiga hal. Pertama, penelitian ini mengkaji pengaruh interaksi petugas pajak terhadap kepercayaan dan kepatuhan wajib pajak dalam konteks wilayah terpencil dan kepulauan (Saumlaki, Kabupaten Kepulauan Tanimbar), yang karakteristik sosial-ekonomi dan budaya wajib pajaknya berbeda dengan wilayah urban. Kedua, penelitian ini dilaksanakan pada masa transisi implementasi sistem perpajakan digital *Coretax*, sehingga mampu mengungkap dinamika adaptasi wajib pajak terhadap perubahan sistem yang masih terbatas dibahas dalam literatur, terutama di daerah yang memiliki keterbatasan akses teknologi. Ketiga, penelitian ini menggunakan

pendekatan kualitatif deskriptif yang memungkinkan eksplorasi secara mendalam terhadap pengalaman subjektif wajib pajak dalam berinteraksi dengan petugas pajak. Pendekatan ini memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pengalaman dan persepsi wajib pajak, serta melengkapi penelitian-penelitian sebelumnya yang umumnya menggunakan pendekatan kuantitatif. Dengan demikian, penelitian ini menawarkan perspektif baru mengenai bagaimana kualitas interaksi interpersonal antara petugas pajak dan wajib pajak yang dipengaruhi oleh faktor lokal seperti kedekatan budaya dan kesulitan teknis sistem digital dapat mempengaruhi kepercayaan dan kepatuhan di wilayah terpencil.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena yang terjadi secara mendalam berdasarkan perspektif subjek penelitian (Creswell & Creswell, 2018). Pendekatan kualitatif digunakan karena penelitian ini berfokus pada pemahaman terhadap perilaku, persepsi, serta pengalaman wajib pajak dalam berinteraksi dengan otoritas pajak, sehingga memerlukan analisis yang bersifat interpretatif.

Penelitian dilakukan di wilayah Saumlaki, Kabupaten Kepulauan Tanimbar. Pemilihan lokasi didasarkan pada pertimbangan bahwa wilayah tersebut memiliki karakteristik wajib pajak yang beragam serta masih terdapat permasalahan terkait tingkat kepatuhan wajib pajak. Waktu

penelitian dilaksanakan pada bulan Maret hingga Juni 2026.

Informan dalam penelitian ini ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria tertentu (Palinkas et al., 2016). Informan terdiri dari tiga kelompok, yaitu: (1) 3 wajib pajak orang pribadi karyawan dengan kriteria memiliki penghasilan tetap, memiliki NPWP, dan pernah berinteraksi dengan petugas pajak; (2) 2 wajib pajak orang pribadi pelaku usaha dengan kriteria memiliki usaha sendiri, memiliki NPWP, melakukan kewajiban perpajakan secara mandiri, dan pernah berinteraksi dengan petugas pajak; serta (3) 2 wajib pajak badan dengan kriteria berbentuk badan usaha, memiliki kewajiban perpajakan, memiliki perwakilan yang memahami kewajiban pajak perusahaan, dan pernah berinteraksi dengan petugas pajak.

Jumlah informan sebanyak 7 orang ditentukan berdasarkan prinsip kejenuhan data (*data saturation*), di mana pengumpulan data dihentikan ketika tidak ditemukan lagi informasi atau tema baru dari wawancara yang dilakukan (Guest et al., 2006). Pada informan ke-6 dan ke-7, peneliti mengamati bahwa jawaban yang diberikan cenderung berulang dan tidak menghasilkan variasi makna yang signifikan. Selain itu, jumlah 7 informan dianggap memadai karena penelitian ini bersifat eksploratif dan berfokus pada kedalaman pemahaman terhadap pengalaman subjektif masing-masing informan, bukan pada generalisasi statistik. Pemilihan 3 informan untuk kelompok karyawan dan 2 informan untuk masing-masing kelompok UMKM dan badan usaha didasarkan pada pertimbangan bahwa ketiga kategori ini

memiliki karakteristik dan dinamika perpajakan yang berbeda, sehingga diperlukan representasi minimal dari masing-masing kelompok untuk memperoleh variasi data yang cukup (Sandelowski, 1995).

Tabel 1. Karakteristik Informan Penelitian

No	Kode	Kelompok	Pekerjaan/Usaha	Lama Usaha/Kerja	Pengelolaan Pajak	Frekuensi Interaksi dengan Petugas Pajak
1	YL	WP OP Karyawan	Karyawan Swasta	± 5 tahun	Melalui pemotongan pemberi kerja	Bulanan (suat pelaporan SPT)
2	DA	WP OP Karyawan	Karyawan Swasta	± 3 tahun	Melalui pemotongan pemberi kerja	Sering (terkait kendala Coretax)
3	WB	WP OP Karyawan	Karyawan Swasta	± 2 tahun	Melalui pemotongan pemberi kerja	Sesuai kebutuhan pelaporan SPT
4	RN	WP OP UMKM	Jasa Seni Gambar	3 tahun	Mandiri (dibantu KP2KP)	Bulanan
5	MP	WP OP UMKM	Perdagangan Onderdil Motor	17 tahun	Mandiri + Konsultan Pajak	Sering (via WhatsApp & langsung)
6	ET	WP Badan	Persewaan Alat Berat	41 tahun	Konsultan Pajak	Jarang (khusus yang mengurus)
7	AT	WP Badan	Perdagangan Peralatan Konstruksi	3 tahun	Konsultan Pajak Internal	Setiap 2-3 bulan

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode yang saling melengkapi. Pertama, wawancara semi-terstruktur (*semi-structured interview*) dilakukan secara langsung kepada masing-masing informan dengan menggunakan panduan wawancara yang telah disusun berdasarkan indikator-indikator teoritis, namun tetap memberikan ruang bagi informan untuk menjelaskan pengalaman mereka secara luas. Wawancara berlangsung di tempat yang disepakati bersama, seperti kediaman informan, tempat usaha, atau kantor KP2KP, dengan durasi rata-rata 45 hingga 90 menit per informan. Kedua, observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas pelayanan perpajakan di KP2KP Tanimbar serta interaksi antara petugas pajak dan wajib pajak yang terjadi di lokasi penelitian, untuk memperoleh gambaran nyata mengenai kondisi di lapangan sebagai data pendukung hasil wawancara. Ketiga, catatan lapangan (*field notes*) digunakan untuk mendokumentasikan hasil wawancara, observasi, serta hal-hal penting yang ditemukan selama penelitian berlangsung,

seperti ekspresi non-verbal informan, situasi sekitar, dan refleksi peneliti (Phillippi & Lauderdale, 2017).

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis tematik (thematic analysis) sebagaimana dikemukakan oleh (Braun & Clarke, 2006). Metode analisis tematik dipilih dibandingkan metode analisis kualitatif lainnya seperti grounded theory atau analisis naratif karena alasan sebagai berikut. Pertama, analisis tematik lebih fleksibel dan tidak terikat pada kerangka teoretis tertentu, sehingga cocok untuk penelitian yang bertujuan mengeksplorasi pengalaman subjektif informan tanpa harus membangun teori baru dari awal (*grounded theory*) atau terfokus pada alur cerita individu (*narrative analysis*). Kedua, analisis tematik memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola makna (patterns of meaning) yang muncul berulang kali di seluruh data, yang sangat sesuai untuk menjawab pertanyaan penelitian mengenai "bagaimana" interaksi terjadi, "mengapa" kepercayaan rendah, dan "apa" yang mendorong kepatuhan. Ketiga, pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggabungkan pendekatan deduktif (berdasarkan teori Slippery Slope Framework) dan induktif (berdasarkan temuan lapangan), sehingga hasil analisis lebih kaya dan kontekstual.

Proses analisis tematik dilakukan melalui enam tahapan (Braun & Clarke, 2006). Tahap pertama, peneliti melakukan familiarisasi data dengan membaca berulang kali seluruh transkrip wawancara dan catatan lapangan untuk memahami makna

keseluruhan. Tahap kedua, peneliti melakukan pembuatan kode awal (*initial coding*) dengan menandai setiap bagian teks yang relevan dengan pertanyaan penelitian, seperti pernyataan tentang pengalaman interaksi, tingkat kepercayaan, dan alasan kepatuhan. Tahap ketiga, peneliti melakukan pencarian tema (*searching for themes*) dengan mengelompokkan kode-kode yang memiliki kesamaan makna ke dalam kategori-kategori yang lebih abstrak. Tahap keempat, peneliti melakukan peninjauan tema (*reviewing themes*) dengan memeriksa apakah tema-tema yang terbentuk sudah konsisten dengan data mentah dan dapat menjawab pertanyaan penelitian. Tahap kelima, peneliti melakukan pendefinisian dan penamaan tema (*defining and naming themes*) dengan merumuskan esensi dari setiap tema secara jelas. Tema-tema akhir yang dihasilkan dalam penelitian ini antara lain: (1) "Kualitas Interaksi Petugas Pajak" yang mencakup dimensi komunikasi dan pelayanan; (2) "Rendahnya Kepercayaan Akibat Korupsi dan Penyalahgunaan Anggaran"; (3) "Kesadaran Pajak yang Tetap Terjaga"; dan (4) "Enforced Compliance sebagai Dominasi Kepatuhan". Tahap keenam, peneliti melakukan penulisan laporan (*writing up*) dengan menyajikan tema-tema tersebut secara naratif didukung kutipan langsung dari informan.

Keabsahan data dalam penelitian ini dijamin melalui dua teknik utama. Pertama, triangulasi yang dilakukan melalui dua pendekatan: (a) triangulasi sumber, yaitu membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan (wajib pajak

karyawan, UMKM, badan, dan petugas pajak) untuk melihat kesesuaian dan konsistensi jawaban; dan (b) triangulasi teknik, yaitu membandingkan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan catatan lapangan untuk memastikan bahwa data tidak hanya bergantung pada satu metode pengumpulan data saja. Kedua, member check, yaitu teknik mengonfirmasi kembali ringkasan hasil wawancara kepada informan untuk memastikan bahwa informasi yang dicatat telah sesuai dengan apa yang dimaksudkan oleh informan. Informan diberikan kesempatan untuk meluruskan, menambahkan, atau mengklarifikasi pernyataan mereka, sehingga data yang disajikan benar-benar mencerminkan pandangan informan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Interaksi antara Petugas Pajak dan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil wawancara, interaksi antara petugas pajak dan wajib pajak di wilayah Saumlaki umumnya terjadi saat pelaporan SPT, konsultasi penggunaan coretax, dan ketika wajib pajak mengalami kendala administratif. Sebagian besar informan mengaku bahwa penggunaan coretax membuat mereka lebih sering berinteraksi dengan petugas pajak karena masih mengalami kesulitan dalam memahami sistem tersebut.

Informan YL (karyawan swasta) menyampaikan: "*Kalau interaksi langsung biasanya pas pelaporan SPT atau waktu ada kendala di coretax. Hampir tiap bulan juga kadang datang kalau ada yang bingung. Menurut saya petugas pajak sudah bantu sesuai tugas mereka.*" Informan DA

(karyawan swasta) juga menyatakan: "*Awal-awal coretax itu saya bingung sekali. Jadi sering datang langsung ke kantor pajak untuk tanya. Untung petugasnya cukup membantu dan penjelasannya gampang dipahami.*"

Pada kelompok UMKM, informan RN (usaha jasa seni gambar) menyampaikan: "*Saya hampir tiap bulan datang karena masih sering bingung soal coretax atau cara laporannya. Petugas pajak cukup membantu jadi saya lebih gampang urus pajak saya.*" Sementara itu, informan MP (usaha dagang onderdil motor) mengaku sering berkomunikasi melalui WhatsApp: "*Kalau ada masalah biasanya saya chat langsung petugas pajak. Ada yang memang bantu sekali, tapi ada juga yang jawabannya selalu singkat jadi kadang saya masih bingung.*"

Pada kelompok wajib pajak badan, interaksi cenderung lebih formal dan tidak terlalu sering karena pengelolaan pajak dibantu oleh konsultan pajak. Informan ET (usaha persewaan alat berat) menyampaikan: "*Dulu awal-awal usaha saya cukup sering berurusan langsung dengan petugas pajak karena sistemnya masih rumit. Sekarang lebih banyak dibantu konsultan jadi interaksi langsung sudah tidak terlalu sering.*"

Kepercayaan Wajib Pajak terhadap Otoritas Pajak

Sebagian besar informan menunjukkan tingkat kepercayaan yang relatif rendah terhadap pengelolaan pajak oleh pemerintah. Rendahnya kepercayaan tersebut umumnya dipengaruhi oleh maraknya pemberitaan mengenai penyalahgunaan uang negara dan korupsi. Informan YL menyampaikan: "*Kalau percaya penuh sih tidak ya. Soalnya sekarang banyak berita korupsi, mark-up*

proyek, uang negara dipakai untuk kepentingan pribadi. Jadi kadang muncul rasa malas untuk bayar pajak."

Informan DA juga memiliki pandangan serupa: "Sekarang informasi gampang didapat dari internet. Jadi masyarakat juga tahu banyak kasus korupsi. Itu pasti pengaruh ke rasa percaya masyarakat terhadap pemerintah." Informan RN menyatakan: "Saya sebenarnya percaya pajak itu penting, tapi kalau soal pengelolaannya saya belum bisa percaya penuh karena masih banyak yang tidak transparan."

Pada kelompok wajib pajak badan, informan ET menyampaikan pengalaman negatif: "Saya bedakan antara sistem dan oknum. Sistem mungkin sudah bagus, tapi masih ada oknum yang menyalahgunakan jabatan. Saya pernah mengalami sendiri jadi sampai sekarang masih ada rasa tidak percaya." Informan MP juga mengaku: "Saya pernah diperiksa dan rasanya seperti dicari-cari kesalahan. Padahal akhirnya tidak ada masalah juga. Jadi pengalaman itu bikin saya agak trauma."

Kesadaran Wajib Pajak

Seluruh informan memahami bahwa pajak memiliki peran penting bagi pembangunan negara. Informan YL menyampaikan: "Menurut saya pajak tetap penting karena dipakai untuk pembangunan dan kebutuhan negara. Kalau tidak ada pajak pasti pembangunan juga susah berjalan." Informan DA juga menyatakan: "Mau bagaimana pun pajak itu kontribusi masyarakat untuk negara. Jadi sebenarnya kita memang punya kewajiban untuk bayar pajak."

Pada kelompok UMKM, informan RN menyampaikan: "Saya tahu pajak penting untuk negara, cuma kadang masyarakat jadi malas bayar pajak karena lihat banyak korupsi." Informan MP menyatakan: "Kesadaran itu sebenarnya ada, cuma kepercayaan masyarakat yang berkurang. Jadi orang kadang merasa malas karena merasa uangnya tidak dipakai dengan benar."

Pada kelompok wajib pajak badan, informan ET menyampaikan: "Kalau perusahaan pasti sadar pajak itu penting, tapi perusahaan juga pasti cari cara legal supaya pajaknya tidak terlalu besar." Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh informan memiliki kesadaran mengenai pentingnya pajak, namun tingkat kesadaran tersebut tidak selalu diikuti dengan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap pemerintah.

Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil wawancara menunjukkan bahwa seluruh informan tetap memenuhi kewajiban perpajakannya meskipun sebagian besar memiliki tingkat kepercayaan yang rendah. Informan YL menyampaikan: "Walaupun kadang kecewa lihat berita korupsi, saya tetap lapor pajak karena itu kewajiban saya." Informan DA menyatakan: "Kalau saya tetap patuh karena takut kena masalah atau sanksi juga."

Pada kelompok UMKM, informan RN menyampaikan: "Saya tetap bayar dan lapor pajak karena memang itu kewajiban usaha." Sedangkan informan MP menyatakan: "Jujur salah satu alasannya karena takut pada denda dan masalah hukum." Pada kelompok wajib pajak badan, informan ET

menyampaikan: "*Perusahaan tetap harus patuh karena risikonya besar kalau tidak patuh.*"

Berdasarkan hasil tersebut, kepatuhan wajib pajak lebih banyak dipengaruhi oleh faktor kewajiban hukum dan rasa takut terhadap sanksi dibandingkan kepercayaan terhadap pemerintah. Namun demikian, kesadaran mengenai pentingnya pajak juga tetap menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Mengapa Kepercayaan yang Rendah Tidak Selalu Menurunkan Kepatuhan

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan wajib pajak terhadap pemerintah rendah namun kepatuhan tetap terjaga sehingga dapat dijelaskan melalui kerangka *Slippery Slope Framework* (SSF) yang dikemukakan oleh Kirchler et al. (2008). SSF memposisikan bahwa kepatuhan pajak ditentukan oleh dua jalur utama: trust (kepercayaan terhadap otoritas pajak) dan power (kekuatan otoritas pajak dalam menegakkan kepatuhan). Kepercayaan mendorong voluntary compliance (kepatuhan sukarela), sedangkan kekuatan otoritas seperti sanksi, pemeriksaan, dan pengawasan mendorong enforced compliance (kepatuhan terpaksa).

Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun jalur kepercayaan (trust path) lemah akibat maraknya pemberitaan korupsi, jalur kekuasaan (power path) tetap berfungsi secara efektif. Wajib pajak di Saumlaki tetap patuh bukan karena mereka percaya pada pemerintah, melainkan karena mereka takut terhadap sanksi dan risiko hukum. Temuan ini sejalan dengan penelitian di Ethiopia yang memvalidasi asumsi SSF, di mana kekuatan

otoritas pajak yang kuat berkontribusi terhadap kepatuhan terpaksa. Penelitian di Yunani juga menunjukkan bahwa perceived coercive power secara positif terkait dengan enforced compliance, terutama di lingkungan dengan kepercayaan rendah dan penggelapan pajak yang meluas.

Lebih lanjut, penelitian di Italia menemukan bahwa meskipun jalur kekuasaan dapat mendorong kepatuhan terpaksa, efeknya justru dapat meningkatkan penggelapan pajak jika tidak diimbangi dengan kepercayaan. Temuan ini mengindikasikan bahwa enforced compliance yang mendominasi di Saumlaki tanpa diikuti peningkatan kepercayaan akan berpotensi menciptakan kepatuhan yang bersifat semu (*superficial compliance*), di mana wajib pajak patuh hanya ketika pengawasan ketat dan berpotensi menghindar ketika peluang muncul.

Selain itu, penelitian (Batrancea et al., 2019) terhadap 44 negara menunjukkan bahwa kepercayaan dan kekuasaan memiliki interaksi yang kompleks: kepercayaan yang rendah dapat dikompensasi oleh kekuasaan yang tinggi, namun kepatuhan yang dihasilkan bersifat jangka pendek dan tidak berkelanjutan. Temuan ini memperkuat argumen bahwa kepatuhan di Saumlaki yang didominasi oleh enforced compliance merupakan kepatuhan yang rapuh, karena sangat bergantung pada efektivitas penegakan hukum dan bukan pada kesadaran sukarela wajib pajak.

Secara teoritis, penting juga membedakan antara kepercayaan terhadap sistem perpajakan dan kepercayaan terhadap

pemerintah secara umum. Penelitian ini menemukan bahwa informan membedakan antara keduanya adalah mereka tetap patuh pada sistem perpajakan meskipun tidak percaya pada pengelolaan pajak oleh pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan dapat bertahan selama institusi perpajakan tetap memiliki kapasitas penegakan yang kredibel, terlepas dari rendahnya kepercayaan pada level makro-politik.



Gambar 1. Model hubungan antar variabel

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan perpajakan. Seluruh informan memahami bahwa pajak memiliki fungsi penting dalam pembangunan negara, namun bentuk kesadaran tersebut berbeda pada masing-masing kelompok. Pada kelompok karyawan, kesadaran perpajakan cenderung bersifat normatif, sedangkan pada kelompok badan, kesadaran lebih dipengaruhi oleh pertimbangan bisnis dan efisiensi perusahaan.

Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi sistem perpajakan melalui coretax memberikan dampak besar terhadap interaksi antara wajib pajak dan petugas pajak. Pada satu sisi, digitalisasi bertujuan meningkatkan efisiensi dan transparansi, namun pada sisi lain, perubahan sistem yang

terlalu cepat dan kurang dipahami masyarakat justru menyebabkan kebingungan dan ketergantungan terhadap bantuan petugas pajak. Kelompok UMKM dan orang pribadi menjadi kelompok paling terdampak karena sebagian besar belum memiliki kemampuan teknis memadai dalam penggunaan sistem digital.

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, kepatuhan wajib pajak di wilayah Saumlaki dipengaruhi oleh kombinasi beberapa faktor, yaitu kualitas interaksi dengan petugas pajak, tingkat kepercayaan terhadap pemerintah, tingkat kesadaran perpajakan, serta kekuatan otoritas pajak dalam bentuk sanksi dan pengawasan. Faktor paling dominan adalah rasa takut terhadap sanksi perpajakan dan risiko hukum, bukan tingkat kepercayaan terhadap pemerintah. Oleh karena itu, upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak tidak hanya dapat dilakukan melalui penguatan sistem pengawasan dan sanksi, tetapi juga melalui peningkatan transparansi penggunaan pajak, perbaikan kualitas pelayanan, peningkatan komunikasi petugas, serta edukasi perpajakan yang lebih mudah dipahami masyarakat.

Pengaruh Konteks Wilayah Saumlaki terhadap Perilaku Wajib Pajak

Karakteristik Saumlaki sebagai wilayah kepulauan terpencil memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku perpajakan wajib pajak dalam tiga dimensi utama.

Pertama, keterbatasan akses infrastruktur dan teknologi. Sebagai wilayah kepulauan di Kabupaten Kepulauan Tanimbar, Saumlaki menghadapi tantangan infrastruktur yang khas daerah terpencil, termasuk akses internet yang tidak stabil dan

perangkat yang memadai yang masih tergolong mahal. Kondisi ini membuat implementasi sistem Coretax menjadi lebih berat dibandingkan di wilayah perkotaan. Wajib pajak tidak hanya harus memahami sistem baru, tetapi juga harus mengatasi hambatan teknis yang berasal dari infrastruktur yang tidak memadai. Penelitian di Afrika menunjukkan bahwa di wilayah dengan infrastruktur terbatas, adopsi teknologi perpajakan digital tetap tidak merata seperti *transaction fees, limited infrastructure, and knowledge gaps* membatasi pemanfaatan sistem *digital*.

Kedua, kedekatan sosial dan ketergantungan pada petugas pajak. Di wilayah kepulauan dengan populasi terbatas, hubungan antara petugas pajak dan wajib pajak cenderung lebih personal dan berlangsung dalam jangka panjang. Hal ini menciptakan dinamika yang berbeda dibandingkan wilayah urban di mana interaksi bersifat anonim dan transaksional. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa wajib pajak di Saumlaki memiliki ketergantungan tinggi pada bantuan petugas pajak sehingga mereka datang hampir setiap bulan untuk berkonsultasi, dan beberapa bahkan berkomunikasi melalui WhatsApp untuk menanyakan kendala teknis. Ketergantungan ini, di satu sisi, menciptakan ikatan sosial yang dapat memfasilitasi kepatuhan, namun di sisi lain juga membuat wajib pajak rentan terhadap ketidakpastian jika petugas pajak tidak responsif atau jika terjadi pergantian petugas.

Ketiga, keterbatasan literasi digital dan akses informasi. Penelitian di Indonesia

menunjukkan bahwa kesenjangan digital antara wilayah perkotaan dan pedesaan sangat signifikan, dengan daerah rural dan terpencil tertinggal jauh dibandingkan pusat-pusat urban. Di Saumlaki, keterbatasan ini diperparah oleh minimnya sosialisasi dan pelatihan penggunaan Coretax, yang menyebabkan wajib pajak pada kelompok UMKM dan orang pribadi mengalami kebingungan dan frustrasi.

Penelitian di Eswatini juga menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi dapat mengurangi biaya kepatuhan dan peluang suap, adopsi tetap tidak merata karena kesenjangan literasi digital dan infrastruktur. Hal yang sama terjadi di Saumlaki: potensi manfaat Coretax belum sepenuhnya dirasakan karena hambatan struktural yang melekat pada karakteristik wilayah kepulauan terpencil (Santoro et al., 2026).

Faktor Kontekstual Saumlaki:

1. Wilayah kepulauan terpencil dengan akses teknologi terbatas
2. Literasi digital rendah sehingga ketergantungan tinggi pada petugas
3. Kedekatan budaya mempengaruhi kenyamanan interaksi
4. Keterbatasan infrastruktur internet untuk Coretax

Implikasi Digitalisasi Coretax terhadap Pelayanan Perpajakan di Daerah dengan Keterbatasan Literasi Digital

Implementasi Coretax di Indonesia sejak awal 2025 membawa implikasi signifikan terhadap pelayanan perpajakan, khususnya di daerah dengan keterbatasan literasi digital seperti Saumlaki. Setidaknya

terdapat empat implikasi utama yang perlu diperhatikan.

Pertama, peningkatan biaya kepatuhan (*compliance costs*) bagi wajib pajak dengan literasi digital rendah. Meskipun secara teoritis digitalisasi bertujuan menurunkan biaya kepatuhan melalui otomatisasi dan integrasi, di Saumlaki kenyataannya justru sebaliknya. Wajib pajak harus mengeluarkan biaya tambahan—baik dalam bentuk waktu, tenaga, maupun uang—untuk mengatasi hambatan teknis dan belajar menggunakan sistem baru. Penelitian di Indonesia menemukan bahwa implementasi Coretax tidak terlepas dari berbagai tantangan, termasuk meningkatnya biaya kepatuhan bagi sebagian wajib pajak dan keterbatasan literasi digital terutama pada pelaku UMKM. Wajib pajak di Saumlaki yang datang hampir setiap bulan ke kantor pajak untuk berkonsultasi mencerminkan beban kepatuhan yang lebih tinggi dibandingkan wajib pajak di wilayah perkotaan yang lebih sadar digital.

Kedua, pergeseran peran petugas pajak dari penegak hukum menjadi fasilitator dan pendamping. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa petugas pajak di Saumlaki menghabiskan banyak waktu untuk membantu wajib pajak mengatasi kendala teknis Coretax mulai dari aktivasi akun, pengisian SPT, hingga pemahaman fitur-fitur sistem. Hal ini mengindikasikan pergeseran peran yang signifikan: petugas pajak tidak lagi hanya berfungsi sebagai pengawas dan penegak hukum, tetapi juga sebagai konsultan dan pendamping teknis. Penelitian di Uganda menunjukkan bahwa adopsi *e-tax system* mempengaruhi kepatuhan melalui mediasi

efisiensi administrasi perpajakan, yang di Saumlaki sangat bergantung pada kapasitas petugas pajak dalam memberikan pendampingan yang memadai.

Ketiga, risiko eksklusi digital dan kepatuhan semu. Dengan hanya sekitar 5,74 juta wajib pajak yang mengaktifkan akun Coretax hingga November 2025, masih banyak wajib pajak yang belum terhubung dengan ekosistem pajak digital. Di Saumlaki, risiko eksklusi digital sangat nyata, terutama bagi kelompok UMKM dan wajib pajak orang pribadi dengan tingkat pendidikan dan literasi digital terbatas. Penelitian di Afrika menunjukkan bahwa meskipun registrasi melalui sistem digital dapat memperluas basis pajak, registrasi tidak secara otomatis diterjemahkan menjadi pendapatan karena banyak wajib pajak tetap tidak aktif. Jika dibiarkan, hal ini dapat menciptakan *superficial compliance*, di mana wajib pajak terdaftar secara administratif tetapi tidak benar-benar patuh secara substantif. Penelitian di Indonesia juga menemukan paradoks penurunan kepatuhan wajib pajak setelah pengenalan sistem Coretax terintegrasi di beberapa wilayah.

Keempat, urgensi penguatan literasi digital dan pendampingan berkelanjutan. Penelitian di Indonesia menekankan bahwa kebijakan promosi digitalisasi perpajakan harus memprioritaskan peningkatan literasi digital melalui pendidikan sistematis, pelatihan teknis, dan desain sistem yang ramah pengguna. Di Saumlaki, pendampingan intensif bagi wajib pajak, terutama UMKM yang menjadi prasyarat agar Coretax tidak menjadi beban tambahan,

melainkan alat yang memudahkan kepatuhan. Penelitian global juga menegaskan bahwa keberhasilan administrasi pajak digital memerlukan tidak hanya teknologi canggih tetapi juga edukasi wajib pajak dan upaya membangun kepercayaan.

Perbandingan dengan Penelitian Internasional Mengenai Digital Tax Administration

Perbandingan dengan penelitian internasional memperkuat analisis dan memberikan perspektif global terhadap temuan penelitian ini. Setidaknya terdapat empat wilayah perbandingan yang relevan.

Pertama, kesenjangan antara adopsi teknologi dan kepatuhan substantif. Penelitian di Afrika menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi pajak saja tidak cukup untuk memperbaiki sistem perpajakan dengan teknologi tidak dapat mensubstitusi sistem yang kokoh dan manajemen yang efektif. Hal yang sama ditemukan di Saumlaki: meskipun Coretax telah diimplementasikan, kepatuhan wajib pajak masih sangat bergantung pada kualitas interaksi dengan petugas dan efektivitas penegakan hukum, bukan pada teknologi itu sendiri. Penelitian di Amerika Latin dan Karibia juga menemukan kesenjangan signifikan antara apa yang dideteksi oleh alat digital dan apa yang benar-benar dikumpulkan oleh administrasi pajak, dengan lemahnya penegakan hukum sebagai penyebab utama.

Kedua, pentingnya kepercayaan dalam sistem digital. Penelitian di Indonesia tentang *Core Tax Administration System* (CTAS) menemukan bahwa sistem digital memiliki dampak signifikan terhadap kepatuhan, kepercayaan, dan kekuasaan yang dirasakan, namun hanya kepercayaan yang menunjukkan

peran langsung dan mediasi dalam membentuk kepatuhan. Temuan ini menegaskan bahwa membangun kepercayaan lebih efektif daripada tindakan koersif dalam mendorong kepatuhan di lingkungan perpajakan digital. Di Saumlaki, rendahnya kepercayaan terhadap pemerintah akibat korupsi menjadi penghalang utama bagi terciptanya *voluntary compliance*, meskipun sistem digital telah diimplementasikan

Ketiga, peran literasi digital sebagai variabel kunci. Penelitian di Indonesia mengenai adopsi sistem blockchain untuk UMKM menemukan bahwa literasi digital berperan sebagai variabel moderasi yang signifikan dalam kesiapan adopsi teknologi perpajakan. Di Saumlaki, rendahnya literasi digital menjadi hambatan utama yang membuat Coretax tidak berfungsi optimal sebagai alat peningkatan kepatuhan. Hal ini sejalan dengan temuan di Eswatini, di mana adopsi pembayaran pajak digital bervariasi tergantung pada tingkat literasi digital dan akses infrastruktur.

Keempat, pentingnya pendekatan yang disesuaikan dengan konteks lokal. Penelitian di berbagai negara berkembang menekankan bahwa keberhasilan digitalisasi perpajakan memerlukan desain yang cermat yang secara eksplisit mempertimbangkan heterogenitas wajib pajak, investasi substansial dalam dukungan wajib pajak, dan penilaian realistis terhadap kapasitas implementasi. Di Saumlaki, pendekatan yang seragam tanpa memperhatikan karakteristik loka dengan keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital, dan kedekatan hubungan sosial yang menyebabkan implementasi Coretax

menghadapi hambatan yang lebih besar dibandingkan di wilayah perkotaan.

KESIMPULAN

Interaksi petugas pajak mempengaruhi kenyamanan wajib pajak, tetapi tidak meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah yang tetap rendah akibat korupsi. Kepatuhan wajib pajak di Saumlaki lebih didominasi oleh enforced compliance (takut sanksi) daripada voluntary compliance. Digitalisasi Coretax menimbulkan kesulitan dan ketergantungan wajib pajak terhadap petugas, khususnya UMKM. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan transparansi anggaran, pengawasan oknum petugas, perbaikan kualitas pelayanan, dan pendampingan Coretax bagi wajib pajak.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Drs. N. Purnomolastu, Ak., MM., CTT., CTA selaku dosen pembimbing utama yang dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan serta saran selama penyusunan laporan akhir ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh dosen Program Studi Perpajakan Politeknik Ubaya yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama masa perkuliahan, serta kepada para informan penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu dan berbagi pengalaman sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik. Terima kasih juga disampaikan kepada kedua orang tua penulis yang selalu memberikan doa, dukungan, dan motivasi selama proses penyusunan laporan akhir.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayoola, T. J., Olaniyi, O. O., Kolawole, P. E., Aregbesola, O. D., & Wright, O. (2023). Tax administration, trust in tax authorities, and personal income tax compliance: Evidence from Nigeria. *Public and Municipal Finance*, 12(1), 12–21.
[https://doi.org/10.21511/pmf.12\(1\).2023.02](https://doi.org/10.21511/pmf.12(1).2023.02)
- Batrancea, L., Nichita, A., Olsen, J., Kogler, C., Kirchler, E., Hoelzl, E., Weiss, A., Torgler, B., Fooker, J., Fuller, J., Schaffner, M., Banuri, S., Hassanein, M., Alarcón-García, G., Aldemir, C., Apostol, O., Bank Weinberg, D., Batrancea, I., Belianin, A., ... Zukauskas, S. (2019). Trust and power as determinants of tax compliance across 44 nations. *Journal of Economic Psychology*, 74.
<https://doi.org/10.1016/j.joep.2019.102191>
- Belahouaoui, R., & Attak, E. H. (2025). Exploring the relationship between taxpayers and tax authorities in the digital era: evidence on tax compliance behavior in emerging economies. *International Journal of Law and Management*, 67(6), 632–653.
<https://doi.org/10.1108/IJLMA-02-2024-0064>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Qualitative Research in Psychology Using thematic analysis in psychology Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101.
<http://www.tandfonline.com/action/journalInformation?journalCode=uqrp20%5Cnhttp://www.tandfonline.com/action/journalInformation?journalCode=uqrp20>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). SAGE Publications, Inc.
<https://edge.sagepub.com/creswellrd5e>
- Guest, G., Bunce, A., & Johnson, L. (2006). How Many Interviews Are Enough?:

- An Experiment with Data Saturation and Variability. *Field Methods*, 18(1), 59–82.
<https://doi.org/10.1177/1525822X05279903>
- Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. (2008). Enforced versus voluntary tax compliance: The “slippery slope” framework. *Journal of Economic Psychology*, 29(2), 210–225.
<https://doi.org/10.1016/j.joep.2007.05.004>
- Martadinata, I. P. H., & Yasa, I. N. P. (2023). The Role of Taxpayer Trust and Awareness on Voluntary Compliance: An Experimental Study. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 7(2), 184–199.
<https://doi.org/10.23887/jia.v7i2.43346>
- Paleka, H., & Vitezić, V. (2023). Tax Compliance Challenge through Taxpayers’ Typology. *Economies*, 11(9).
<https://doi.org/10.3390/economies11090219>
- Palinkas, L. A., Horwitz, S. M., Green, C. A., Wisdom, J. P., Duan, N., Hoagwood, K., Angeles, L., & Northwest, K. P. (2016). Purposeful sampling for qualitative data collection and analysis in mixed method implementation research. *Adm Policy Ment Health*, 42(5), 533–544.
<https://doi.org/10.1007/s10488-013-0528-y.Purposeful>
- Phillippi, J., & Lauderdale, J. (2017). *A Guide to Field Notes for Qualitative Research : Context and Conversation*.
<https://doi.org/10.1177/1049732317697102>
- Sandelowski, M. (1995). Sample size in qualitative research. *Research in Nursing & Health*, 18(2), 179–183.
<https://doi.org/10.1002/nur.4770180211>
- Santoro, F., Masuku, P., & Magongo, T. (2026). Cashless tax systems: voluntary vs. mandated digital payments in Eswatini. *International Tax and Public Finance*, (171).
<https://doi.org/10.1007/s10797-026-09982-4>
- Timothy, J., & Abbas, Y. (2021). Tax morale, perception of justice, trust in public authorities, tax knowledge, and tax compliance: a study of Indonesian SMEs. *EJournal of Tax Research*, 19(1), 168–184.