

**ANALISIS WHISTLEBLOWING SYSTEM DIREKTORAT JENDERAL
PAJAK UNTUK MENGOPTIMALKAN PENERIMAAN PAJAK
(Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sawahan)**

Umy Anisari Khulsum
Universitas Negeri Surabaya
Email : umy.anisari@gmail.com

Abstract

Many cases in DJP's environment made DJP encouraged to create control strategies, which was whistleblowing system. Hopefully with this whistleblowing system, tax officials to be more careful and responsible for the public service, in order to increased public trust. One measure of success about DJP's strategy was the achievement taxes acceptance. This study aims to determined the taxes acceptance before and after implementation of the whistleblowing system in KPP Pratama Surabaya Sawahan. Whistleblowing system was breach prevention and handling of reporting violations system in DJP's environment. This article used a descriptive analysis, which compares the average taxes acceptance before and after implementation of the whistleblowing system. The results showed that after implementation of whistleblowing system, average revenues increased in KPP Pratama Surabaya Sawahan. This indicated that the whistleblowing systems contributed positively to the tax revenue in KPP Pratama Surabaya Sawahan.
Keywords: whistleblowing system, public trust, taxes acceptance.

PENDAHULUAN

Sumber penerimaan negara yang terbesar berasal dari pajak. Pajak mempunyai kontribusi yang besar terhadap Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dari total pendapatan negara. Pajak digunakan untuk pembangunan negara, dan untuk memenuhi kebutuhan belanja negara. Dengan tujuan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak negara, Direktorat Jenderal Pajak melakukan pembaharuan atau reformasi perpajakan (*tax reform*). Berkembangnya pembaharuan pengelolaan pajak di Indonesia atau reformasi perpajakan (*tax reform*) seperti perubahan pada organisasi, sistem, sarana dan prasarana kerja, peraturan maupun aparat yang mengelola pajak.

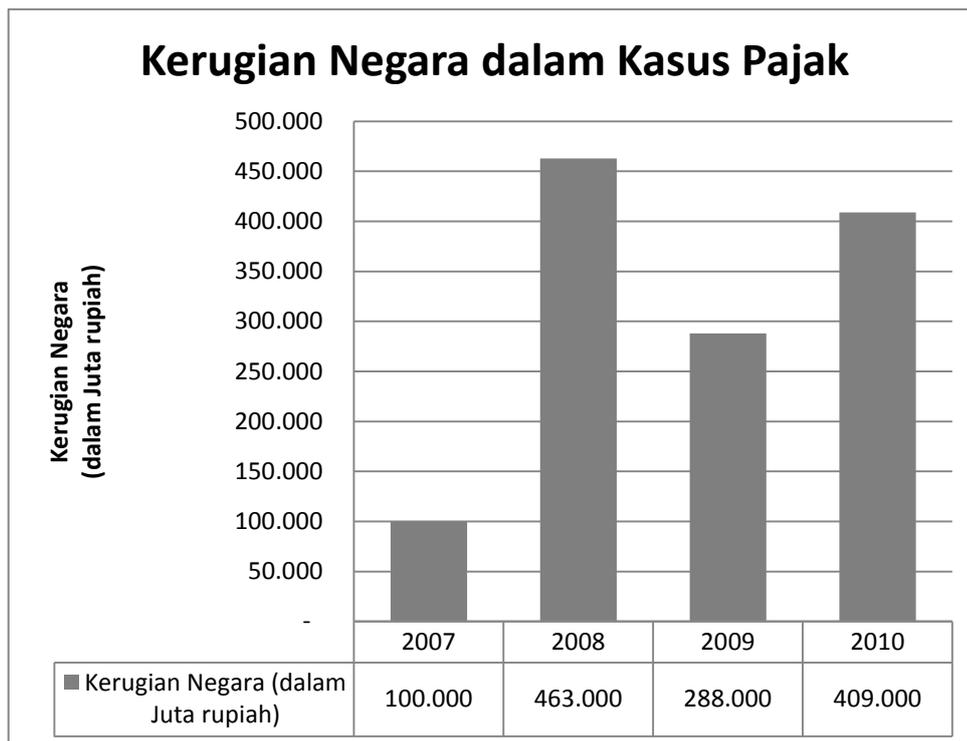
Pembaharuan atau reformasi perpajakan (*tax reform*) ini diharapkan dapat mewujudkan sistem perpajakan yang adil, kompetitif, dan memberikan kepastian hukum. Sehingga mampu mengoptimalkan penerimaan pajak pusat di Indonesia. Namun di sisi lain, Indonesia merupakan salah satu Negara yang memiliki kasus pajak yang tinggi (Suplemen Pajak, 2013). Berikut ini grafik kasus pajak di Indonesia pada tahun 2007 sampai tahun 2010 :



Gambar 1. Kasus Pajak di Indonesia

Sumber : Diolah penulis berdasarkan Suplemen Pajak, 2013

Modus kejahatan pajak di Indonesia meliputi penerbitan faktur pajak yang tidak berdasarkan transaksi yang sebenarnya, melaporkan SPT (Surat Pemberitahuan) yang tidak benar atau tidak lengkap, dan memungut atau memotong pajak tetapi tidak menyetorkan pajak yang telah dipungut tersebut, dll (Suplemen Pajak, 2013). Para pelanggar pajak tersebut tentu saja merugikan Negara. Berikut ini grafik kerugian Negara atas kasus pajak tahun 2007 sampai tahun 2010 :



Gambar 2. Kerugian Negara dalam Kasus Pajak

Sumber : Diolah penulis berdasarkan Suplemen Pajak, 2013

Penegakan hukum tidak hanya dilakukan kepada Wajib Pajak, tetapi juga perbaikan internal Direktorat Jenderal Pajak. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No. 103/PMK.09/2010 tentang Tata Cara Pengelolaan dan Tindak Lanjut Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing*) di Lingkungan Kementerian Keuangan, Ditjen Pajak menerbitkan Perdirjen Nomor PER-22/PJ/2011 dan menerapkan *Whistleblowing System*. Dengan terbitnya Perdirjen Nomor PER-22/PJ/2011, Direktorat Jenderal Pajak (Dirjen Pajak) merupakan institusi tingkat eselon I di bawah naungan Kementerian Keuangan yang pertama kali merealisasikan dan secara kongkrit bisa mewujudkan *whistleblowing system* menjadi suatu peraturan, yang bahkan tidak tertutup kemungkinan akan menjadi acuan bagi unit/instansi pemerintahan yang lain bahkan instansi swasta. Oleh karena itu Dirjen Pajak disebut sebagai institusi terdepan dalam melaksanakan

Reformasi Birokrasi secara menyeluruh di Indonesia. Untuk melancarkan strategi tersebut, Ditjen Pajak bekerja sama dengan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) serta Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK) untuk mencegah penyalahgunaan jabatan di kalangan internal Ditjen Pajak. Ditjen Pajak melakukan perbaikan sistem administrasi dan bertindak tegas melakukan penegakan hukum untuk mengamankan penerimaan pajak sebagai sumber dana utama Negara.

Setelah beberapa tahun diterapkannya *whistleblowing system*, nampaknya masyarakat pada umumnya belum mengerti atau familiar dengan apa itu dan bagaimana *Whistleblowing System* terlaksana di DJP. Padahal menurut Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 103/PMK.09/2010 yang mengatur tindak lanjut pelaporan pelanggaran (*whistleblowing*) di lingkungan Kementerian Keuangan, masyarakat mempunyai peran yang penting dalam membenahan pegawai selingkung Kementerian Keuangan, salah satunya ikut melakukan pengawasan tindakan pelayanan publik yang dilakukan pegawai. Selain itu, hal ini ditujukan untuk meminimalkan atau bahkan menghilangkan terjadinya penyimpangan. Korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) adalah penyakit kronis yang harus diberantas secara bersama-sama. Dengan melibatkan peran serta masyarakat, setiap pegawai tentu akan lebih berhati-hati dalam menjalankan tugas pelayanan publiknya. Sesuai dengan rencana strategis Ditjen Pajak, *Whistleblowing system* ini diharapkan mampu meningkatkan pelayanan dan pengawasan selingkung Direktorat Jenderal Pajak, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan Wajib Pajak, dan pada akhirnya dapat meningkatkan penerimaan pajak secara optimal.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana penerimaan pajak di KPP Pratama Surabaya Sawahan sebelum dan sesudah diterapkannya *whistleblowing system*?

Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerimaan pajak di KPP Pratama Surabaya Sawahan sebelum dan setelah diterapkannya *whistleblowing system*. Apakah penerimaan tersebut meningkat serta mencapai hasil yang optimal setelah diterapkannya *whistleblowing system* sehingga mencapai tujuan rencana strategis Direktorat Jenderal Pajak.

LANDASAN TEORI

Pengertian Pajak

Pajak memiliki peranan penting bagi penerimaan negara. Menurut Undang-undang no. 28 Tahun 2007, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Sedangkan pengertian pajak dari pendapat ahli, sebagai berikut (Agoes dan Trisnawati, 2012:4):

1. Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H., menyatakan bahwa iuran rakyat kepada Kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan)

dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Definisi tersebut kemudian dikoreksi menjadi sebagai berikut: Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada Kas Negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*.

2. Menurut Dr. P. J. A. Andriani, pajak merupakan iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.
3. Menurut Prof. Dr. MJH. Smeets, pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum, dapat dipaksakan, tanpa adanya kontra prestasi yang dapat ditunjukkan secara individual, digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah.

Dari definisi tersebut, dapat diuraikan beberapa unsur pajak, antara lain:

- 1) Pajak merupakan kontribusi wajib oleh orang pribadi atau badan kepada negara. Negara paling berhak memungut pajak, baik melalui pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Iuran yang dibayarkan berupa uang bukan barang.
- 2) Pajak dipungut berdasarkan Undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang dapat dipaksakan. Sifat pemungutan pajak adalah dipaksakan berdasarkan kewenangan yang diatur oleh Undang-Undang beserta aturan pelaksanaannya.
- 3) Tidak

mendapatkan imbalan secara langsung oleh pemerintah dalam pembayaran pajak.

4) Digunakan untuk membiayai pengeluaran negara.

Asas Pemungutan Pajak

Pelaksanaan pemungutan pajak harus sesuai dengan asas-asas yang melandasi pemungutan pajak. Dalam buku *An Inquiry into the Natural and Causes of Wealth of Nations*, Adam Smith menyatakan bahwa pemungutan pajak seharusnya didasarkan atas asas : 1) *Equality*, harus terdapat keadilan, serta persamaan hak dan kewajiban di antara Wajib Pajak dalam suatu negara. Pemungutan pajak hendaknya memperhatikan kemampuan Wajib Pajak dan sesuai dengan manfaat yang diminta Wajib Pajak dari pemerintah. 2) *Certainty*, penetapan pajak harus jelas, tidak dilakukan secara sewenang-wenang. Wajib Pajak harus mengetahui secara jelas dan pasti besarnya pajak terutang, kapan harus dibayar, dan batas waktu pembayarannya. Pemungutan pajak yang jelas akan memberikan kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban Wajib Pajak sehingga akan meningkatkan kesadaran Wajib Pajak. 3) *Convenience*, pemungutan pajak harus memperhatikan kenyamanan (*convenience*) dari Wajib Pajak. 4) *Economics*, biaya untuk pemungutan pajak harus seminim mungkin. Dengan prinsip tersebut, hanya pajak yang menghasilkan penerimaan besar dengan biaya rendah yang akan dikembangkan, sedangkan pajak yang pemasukannya kecil dan memerlukan biaya yang besar akan ditinggalkan.

Sistem Pemungutan Pajak

Di Indonesia mengenal tiga sistem pemungutan pajak yang terdiri atas beberapa jenis, yaitu: Official Assessment System, Self Assessment System,

Withholding system. Dalam system official assestment ini, fiskus yang berperan aktif dalam menghitung dan menetapkan besarnya pajak terhutang. Masyarakat (wajib pajak) bersifat pasif dan menunggu dikeluarkannya suatu ketetapan pajak oleh fiskus. Besarnya utang pajak seseorang baru diketahui setelah adanya surat ketetapan pajak. Sedangkan Self Assessment System Wajib Pajak sendirilah yang menghitung, menetapkan, menyetorkan dan melaporkan pajak yang terhutang melalui media formulir Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak Bulanan (masa) ataupun Tahunan. Wajib Pajak lebih aktif dibandingkan dengan petugas pajak (fiskus). Fiskus atau Petugas Pajak hanya bertugas untuk melakukan penelitian apakah SPT tersebut telah diisi dengan lengkap (termasuk lampiran-lampiran pendukung), meneliti kebenaran penghitungan dan meneliti kebenaran penulisan. Dan Withholding System adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang pada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak terutang. Pihak ketiga yang telah ditentukan tersebut selanjutnya menyetor dan melaporkannya kepada fiskus. Pihak ketiga tersebut antara lain bendahara pemerintah, wajib pajak badan dan lain-lain yang telah ditetapkan berdasarkan peraturan perundangundangan yang berlaku. Pada sistem ini fiskus dan wajib pajak tidak aktif, fiskus hanya bertugas mengawasi saja pelaksanaan pemotongan atau pemungutan yang dilakukan oleh pihak ketiga.

Whistleblowing System

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 103/PMK.09/2010 tentang Tata Cara Pengelolaan dan Tindak Lanjut Pelaporan Pelanggaran (*whistleblower*) di Lingkungan Kementerian Keuangan, pada tahun 2011 Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak membuka saluran pengaduan untuk mendorong

pejabat maupun pegawai di lingkungan Ditjen Pajak yang mendengar, melihat, atau mengalami terjadinya pelanggaran atau dugaan pelanggaran, wajib melaporkannya melalui *whistleblowing system*.

Whistleblowing System menurut PMK Nomor 103/PMK.09/2010 adalah suatu aplikasi yang disediakan oleh Kementerian Keuangan bagi pegawai yang memiliki informasi dan ingin melaporkan suatu perbuatan berindikasi pelanggaran yang terjadi di lingkungan Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Menurut Perdirjen Nomor PER-22/PJ/2011, *Whistleblowing system* di DJP adalah sistem pencegahan pelanggaran dan penanganan pelaporan pelanggaran di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Jenis pengaduannya meliputi: pelayanan tidak memadai, keterbatasan sarana kantor, kode etik dan disiplin PNS, serta tidak pidana perpajakan.

Era sebelum diterapkannya *whistleblowing system*, reformasi birokrasi pada Direktorat Jenderal Pajak atau yang lebih dikenal dengan istilah penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern melahirkan jabatan baru di kantor pajak yaitu *Account Representative*, dimana *Account Representative* ini merupakan mitra penghubung antara DJP dengan Wajib Pajak. Setiap *Account Representative* mempunyai beberapa Wajib Pajak yang harus ditanganinya, dimana terhadap Wajib Pajak tersebut *Account Representative* berkewajiban untuk memberikan bimbingan/konsultasi dan melakukan pengawasan terhadap kepatuhan kewajiban perpajakan. Jika sebelum sistem administrasi perpajakan modern seorang Wajib Pajak harus menghubungi banyak bagian di kantor pajak untuk menyelesaikan urusan perpajakannya, maka saat ini cukup menghubungi *Account Representative* yang telah diberi tugas menangani Wajib Pajak tersebut.

Namun, jabatan *Account Representative* itu disinyalir rentan terhadap tindak pidana korupsi. Peluang korupsi dapat dilakukan oleh *Account Representative* adalah pada kewenangan yang dimilikinya untuk merekomendasikan laporan pajak yang mencurigakan, dimana jika Wajib Pajak tidak ingin laporan pajak tersebut ditindak lanjuti maka dia dapat menegosiasikannya dengan AR yang bersangkutan dan tentunya dengan sejumlah imbalan tertentu. Dalam hal ini dimaksud dengan wewenang AR untuk merekomendasikan laporan pajak yang mencurigakan adalah wewenang AR untuk mengusulkan dilakukannya pemeriksaan khusus atas SPT yang disampaikan oleh Wajib Pajak. Kewenangan ini memang merupakan bagian dari tugas seorang AR dalam rangka melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan.

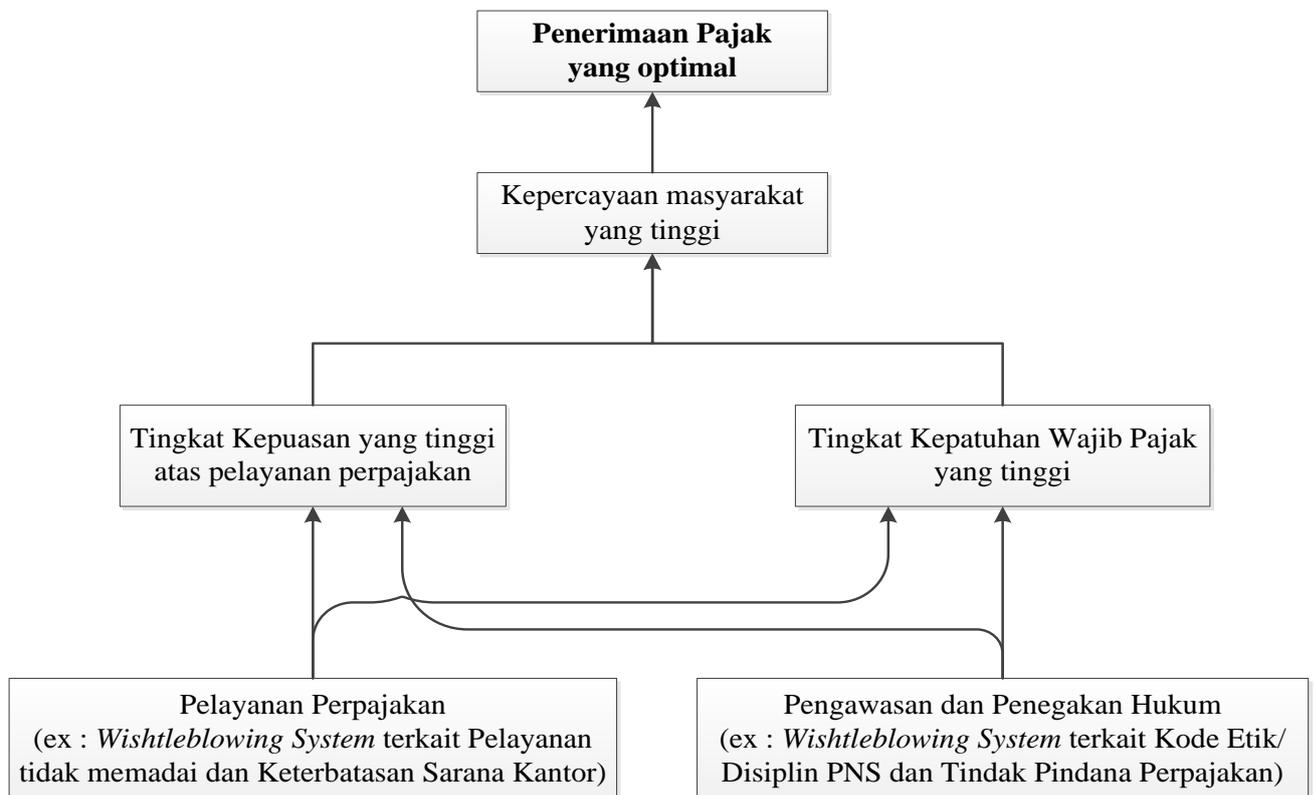
Dengan munculnya berbagai kasus pajak beberapa tahun lalu, tidak dapat dipungkiri bahwa stigma negatif sebagai institusi korup terus melekat pada institusi Ditjen Pajak. Media-media nasional menempatkan berita tersebut sebagai *headline* selama beberapa waktu. Ironisnya Ditjen Pajak di bawah naungan Kementerian Keuangan merupakan salah satu institusi yang menjadi pioner dalam program reformasi birokrasi yang notabene menjanjikan perbaikan dan pembenahan terhadap sistem birokrasi di negeri ini. Menyikapi hal tersebut, Direktur Jenderal Pajak terus menginstruksikan kepada seluruh jajaran di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak untuk membangun semangat reformasi birokrasi guna menciptakan pemerintahan yang bersih, terbebas dari praktek korupsi, kolusi dan nepotisme. Salah satu langkah konkrit yang ditempuh adalah pengembangan sistem penanganan pengaduan (*whistleblowing system*) yang

mudah diakses, dipantau dan ditindaklanjuti. *Whistleblowing system* dapat mendorong peran serta pejabat/pegawai di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak dan masyarakat dalam upaya pencegahan dan pemberantasan tindak pidana korupsi serta penyalahgunaan wewenang oleh pejabat/pegawai di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak atas layanan yang diberikan oleh Kementerian Keuangan, oleh karena itu perlu melakukan pengelolaan dan menindaklanjuti setiap laporan pelanggaran yang terjadi di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Sistem tersebut diharapkan mampu menjadi alat pemberantasan korupsi yang efektif.

Pelaksanaan *whistleblowing system* ini bertujuan untuk membangun sistem kepatuhan internal yang baik di Ditjen Pajak, dimana Ditjen Pajak memerlukan sistem pencegahan, deteksi dini, serta penindakan yang efektif dan konsisten terhadap pelanggaran yang mungkin dilakukan pegawai internal pajak. Ditjen Pajak berharap setiap pegawai pajak tetap memegang teguh nilai-nilai Kementerian Keuangan, bekerja sebaik mungkin dengan semangat yang tinggi, serta melaporkan jika terjadi penyimpangan yang dilakukan sesama pegawai Ditjen Pajak. Semua ini untuk memastikan reformasi birokrasi yang dilakukan Ditjen Pajak dapat berjalan dengan sukses.

Strategi *whistleblowing system* ini membuktikan keseriusan Ditjen Pajak dalam menyapu bersih setiap korupsi yang dilakukan oleh pegawai pajak. Tujuan ke depannya agar Ditjen Pajak bisa menjadi lembaga yang bersih dan dapat dipercaya oleh masyarakat luas. Hal ini sesuai dengan rencana strategis Ditjen Pajak. Rencana Strategis Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana ditetapkan dalam Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-111/PJ/2008 merupakan

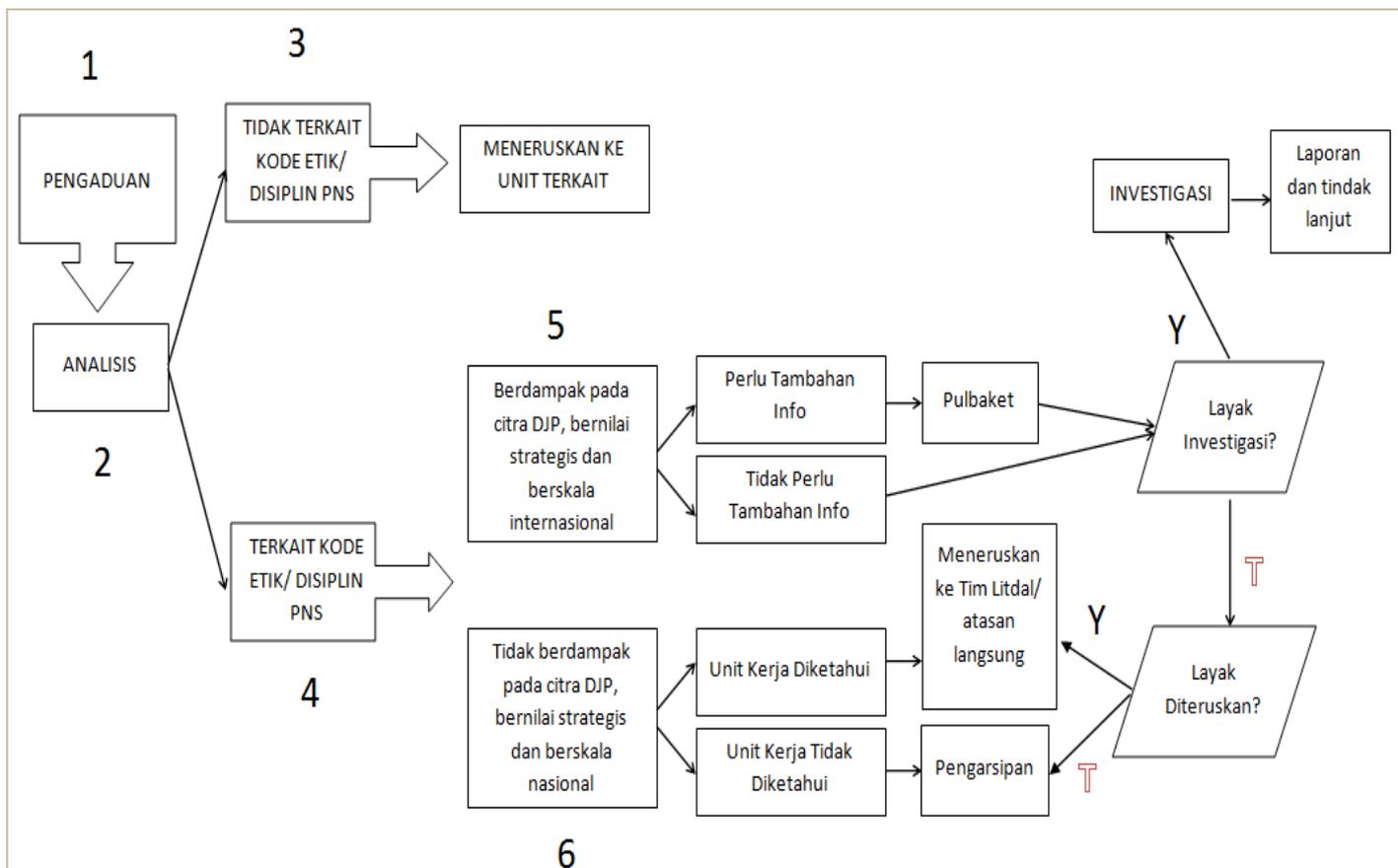
perwujudan visi, misi, nilai, tujuan, sasaran, strategi, program, dan indikator kinerja Direktorat Jenderal Pajak. *Whistleblowing system* dilaksanakan pada tahun 2011 dan laporan keuangan tahunan Dirjen Pajak Tahun Anggaran 2011 menjelaskan bahwa Direktur Jenderal pajak mempunyai rencana strategis untuk mencapai sasarannya yaitu meningkatkan dan mengoptimalkan penerimaan pajak. Direktorat Jenderal Pajak menerjemahkan dan menyampaikan rencana strategi DJP tersebut kepada seluruh *stakeholders* (Masyarakat, DPR, dan Pemerintah), dengan menyusun peta strategi Direktorat Jenderal Pajak sebagai berikut :



Gambar 3. Peta Strategi Ditjen Pajak

Sumber : Diolah penulis berdasarkan Laporan Keuangan DJP TA 2011-Audited

Sebagai bukti komitmen menjalankan sistem ini, Ditjen Pajak telah membangun instrumen pendukung. Misalnya, adanya aplikasi intranet kepegawaian yang bisa digunakan untuk melaporkan penyimpangan dengan jaminan identitasnya akan dirahasiakan. Bahkan Ditjen Pajak juga membuat *database* Penanganan Pengaduan Internal Direktorat KITSDA, serta menerbitkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Pajak terkait pembentukan Tim Pengkaji Pemberian Penghargaan Bagi Pelapor. Berdasarkan *database* penanganan pengaduan tersebut, berikut ini disajikan proses bisnis alur penanganan pengaduan:



Gambar 4. Alur Penanganan Pengaduan

Sumber : Suplemen Pajak, 2013

METODE PENELITIAN

Objek dalam penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sawahan. Data yang diperlukan dalam penelitian ini didapat dari KPP Pratama Surabaya Sawahan yang beralamat di Jalan Dinoyo no. 111, Gedung Keuangan Negara II Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif. Sumber data diperoleh dari sumber data primer dan data sekunder. Sumber data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli dan tidak melalui media perantara (Effendi 1989: 145). Sumber data primer diperoleh dari proses wawancara terhadap petugas pajak di KPP Pratama Surabaya Sawahan. Sedangkan sumber data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung yaitu dari studi kepustakaan atau dari pihak lain yang berkaitan dengan obyek yang sedang diteliti (Effendi 1989: 147). Sumber data sekunder berasal dari berbagai dokumen yang didapat dari KPP Pratama Surabaya Sawahan, termasuk data pencapaian penerimaan pajak yang ada di *dashboard* KPP Pratama Surabaya Sawahan.

Periode pengamatan penelitian ini adalah tahun 2008-2010 dan tahun 2012-2014. Pemilihan tahun 2008-2010 dan tahun 2012-2014 dikarenakan Ditjen Pajak mulai membuka saluran pengaduan untuk whistleblower (pelapor) pada tahun 2011 (Okezone, edisi Jumat 22/10/2010), hal ini sesuai dengan PMK No. 103/PMK.09/2010. Teknis analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, dimana dalam penelitian ini membandingkan dan menganalisis hasil pencapaian penerimaan sebelum dan sesudah diterapkannya *whistleblowing system* yaitu tahun 2008-2010 dan tahun 2012-2014.

PEMBAHASAN

Fasilitas Layanan Whistleblowing System

Whistleblowing system DJP merupakan bentuk kepedulian yang dipaksakan yang terlahir dari upaya untuk membangun sebuah sistem yang mewajibkan individu-individu untuk saling peduli, saling koreksi dan saling mengingatkan demi keselamatan institusi dalam hal ini DJP yang mempunyai peranan yang sangat penting bagi negara. *Whistleblowing system* ini merupakan salah satu bagian dari rencana strategis Ditjen Pajak. Peta rencana strategi Ditjen Pajak menunjukkan hubungan sebab akibat antara sasaran dan strategi pencapaiannya. Sasaran strategis Ditjen Pajak adalah penerimaan pajak yang optimal yang dapat terwujud melalui kepercayaan masyarakat yang tinggi. Adapun dua pilar yang mendukung pencapaian sasaran tersebut adalah tingkat kepuasan atas pelayanan perpajakan dan tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi. Tingkat kepuasan dan kepatuhan wajib pajak tersebut dapat ditingkatkan melalui perbaikan pelayanan perpajakan, salah satunya adalah *whistleblowing system* terkait pelayanan yang tidak memadai dan keterbatasan sarana kantor. Selain itu, untuk meningkatkan tingkat kepuasan dan kepatuhan wajib pajak, perlu diadakan pengawasan dan penegakan hukum, salah satunya dalam hal ini adalah *whistleblowing system* terkait kode etik/disiplin PNS dan tindak pidana perpajakan. Semua upaya ini dilakukan Ditjen Pajak untuk memastikan institusinya menjadi yang terdepan dalam melaksanakan reformasi birokrasi. Bukan untuk berbangga diri, tetapi untuk menjamin seluruh masyarakat Indonesia mendapatkan pelayanan terbaik dan tak ragu lagi membayarkan pajaknya untuk kesejahteraan Indonesia yang lebih baik lagi.

Selain Whistleblowing System yang dikembangkan di lingkungan internal Ditjen Pajak, masyarakat juga bisa berpartisipasi aktif melaporkan apabila menemui pelanggaran yang dilakukan oleh para petugas pajak. Dengan adanya *whistleblowing system* ini tidak sulit mengadukan pelanggaran atau dugaan penyelewengan uang negara oleh aparat pajak yang melanggar. Ada banyak cara dan saluran yang bisa dipilih oleh masyarakat dan terutama pegawai pajak yang ingin mengadu. Pengaduan bisa dilakukan secara langsung maupun secara tidak langsung. Pengaduan secara langsung melalui *Help Desk* Direktorat KITSDA. Sedangkan pengaduan secara tidak langsung meliputi : telepon (021) 52970777, Kring pajak 500200, melalui email (kode.etik@pajak.go.id atau pengaduan@pajak.go.id), atau SIKKA masing-masing pegawai. Selain itu, pengaduan tidak langsung juga bisa melalui surat tertulis yang ditujukan ke Direktur Jenderal Pajak, Direktur KITSDA, Direktur Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat, Direktur Intelijen dan Penyidikan, atau Pimpinan Unit Vertikal Ditjen Pajak. *Whistleblower* atau Pelapor Pelanggaran menurut Pasal 1 Peraturan Menteri Keuangan No. 103/PMK.09/2010 adalah pegawai/pejabat di lingkungan Kementerian Keuangan dan masyarakat. *Whistleblower* atau pelapor pelanggaran tidak perlu takut menjadi pelapor dan saksi. Identitas *whistleblower* dijaga kerahasiaannya, kecuali jika *whistleblower* memilih untuk tidak dirahasiakan identitasnya (Suplemen Pajak, 2013). Menurut Direktur KITSDA Bambang Tri Muljanto, bagi *whistleblower* yang berstatus pegawai Ditjen Pajak dapat memperoleh perlindungan dari Ditjen Pajak, Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK), serta pihak kepolisian (Suplemen Pajak, 2013).

Setelah laporan diterima dari *whistleblower*, laporan ditangani dengan cepat dan serius. Seperti pada alur penanganan pengaduan, dimana setiap laporan yang masuk akan ditindaklanjuti oleh Direktorat Kepatuhan Internal dan Transformasi Sumber Daya Aparatur (KITSDA). Pengaduan ditangani serius dan bahkan bisa ditindaklanjuti hingga tahap investigasi. Secara struktur organisasi, Direktorat Jenderal Pajak telah mempunyai unit kepatuhan internal yang disebut dengan nama Direktorat Kepatuhan Internal dan Transformasi Sumber Daya Aparatur (KITSDA). Direktorat inilah yang menangani persoalan apabila ada pejabat/pegawai pajak yang melanggar kode etik pegawai serta memberikan sanksi yang berkaitan dengan pelanggaran lainnya sesuai dengan kode etik dan aturan kepegawaian yang berlaku. Dalam tugasnya, unit kepatuhan internal pajak akan melakukan pemeriksaan dan memberi rekomendasi yang dapat berupa penjatuhan hukuman disiplin, pengembalian kerugian negara, melimpahkan kepada kepolisian, atau melimpahkan kepada Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK). Khusus untuk hasil pemeriksaan yang berindikasi tindak pidana umum, disampaikan kepada pihak kepolisian. Sedangkan pemeriksaan yang berindikasi tindak pidana korupsi disampaikan ke KPK.

Penerimaan Pajak Sebelum dan Sesudah Diterapkannya Whistleblowing System

Whistleblowing system merupakan sarana pengaduan untuk meningkatkan pengendalian dan pengawasan dalam bidang perpajakan. Banyaknya kasus pajak yang terjadi di Indonesia, maka Ditjen pajak menerapkan *whistleblowing system* untuk meningkatkan pelayanan serta pengendalian dan pengawasan terhadap pegawai internal pajak dan wajib pajak. Salah satu tolok ukur kinerja Direktorat

Jenderal Pajak (DJP) adalah pencapaian penerimaan pajak. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data pencapaian penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sawahan. Data pencapaian penerimaan ini digunakan untuk membandingkan penerimaan pajak sebelum diterapkannya *whistleblowing system* dengan sesudah diterapkannya *whistleblowing system*. Berikut ini tabel penerimaan sebelum dan sesudah diterapkannya *whistleblowing system*:

Tabel 1. Penerimaan Pajak Sebelum Diterapkannya Whistleblowing System

Jenis Pajak	Penerimaan Pajak di KPP Pratama Surabaya Sawahan		
	2008 (Rp)	2009 (Rp)	2010 (Rp)
PPh Non Migas	192.329.297.959	186.787.082.608	248.767.600.245
PPN dan PPnBM	200.117.585.107	200.534.066.384	267.170.524.392
Pendapatan atas Pajak Lainnya	1.217.266.134	466.369.719	917.341.279
PPh Migas	15.942.745	57.084.324	8.400.952
Total	393.680.091.945	387.844.603.035	516.863.866.868
Rata-rata (Mean)	432.796.187.283		

*) Tidak termasuk PBB dan BPHTB

Sumber : Diolah Penulis berdasarkan *Dashboard* KPP Pratama Surabaya Sawahan

Pada tabel 1 dapat disimpulkan bahwa rata-rata pencapaian penerimaan sebelum diterapkannya *whistleblowing system* hanya sebesar Rp.432.796.187.283. Hal ini disebabkan pelayanan yang diberikan kurang maksimal, akibatnya wajib pajak enggan membayar pajak. Selain itu, pada tahun 2008-2010 masih ada penyimpangan-penyimpangan pada pihak internal pajak dan wajib pajak, hal ini dikarenakan masih kurangnya pengawasan yang memadai di dalam internal Direktorat Jenderal Pajak, seperti belum adanya saluran pengaduan sebagai sarana pengendalian pegawai internal pajak. Adanya penyimpangan-penyimpangan

tersebut sehingga Direktorat Jenderal Pajak sesuai dengan PMK No.103/PMK.09/2010 tentang Tata Cara Pengelolaan dan Tindak Lanjut Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing*) di Lingkungan Kementerian Keuangan, menerapkan *Whistleblowing System* untuk meningkatkan pelayanan dan memudahkan pengawasan. Setelah diterapkannya *whistleblowing system*, strategi ini berkontribusi positif terhadap penerimaan pajak di KPP Pratama Surabaya Sawahan walaupun masih banyak faktor lainnya. Adapun rincian penerimaan pajak disajikan pada tabel 2.

Tabel 2. Penerimaan Pajak Setelah Diterapkannya Whistleblowing System

Jenis Pajak	Penerimaan Pajak di KPP Pratama Surabaya Sawahan		
	2012 (Rp)	2013 (Rp)	2014 (Rp)
PPh Non Migas	339.288.980.232	418.404.978.423	501.047.262.860
PPN dan PPnBM	390.745.289.687	438.295.565.607	474.235.139.265
Pendapatan atas Pajak Lainnya	1.192.868.637	2.342.396.634	790.757.175
PPh Migas	2.422.821	6.014.682	11.339.138
Total	731.229.561.377	859.048.955.346	976.084.498.438
Rata-rata (Mean)	855.454.338.387		

Sumber : Diolah Penulis berdasarkan *Dashboard* KPP Pratama Surabaya Sawahan

Tabel 2 menunjukkan bahwa sesudah diterapkannya *whistleblowing system* penerimaan pajak di KPP Surabaya Sawahan terbukti meningkat secara signifikan dari tahun ke tahun. Penerimaan pajak pada tahun 2012 sebesar Rp. 731.229.561.377, pada tahun 2013 sebesar Rp.859.048.955.346, dan pada tahun 2014 sebesar Rp. 976.084.498.438. Dari tahun 2012 ke tahun 2013 mengalami kenaikan sebesar 17,48%, kemudian pada tahun 2013 ke tahun 2014 naik sebesar 13,62%. Selain itu, rata-rata penerimaan pajak pada tahun 2012 sampai tahun 2014 sebesar Rp.855.454.338.387, lebih besar dari pada rata-rata penerimaan sebelum diterapkannya *whistleblowing system* tahun 2008 hingga tahun 2010

yaitu sebesar Rp.432.796.187.283. Presentase peningkatan penerimaan pajak sebelum dan sesudah diterapkannya *whistleblowing system* adalah sebesar 97,66%. Ini salah satu bukti bahwa *whistleblowing system* yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan peta strategi Ditjen Pajak, dimana pada sistem ini terdapat strategi perbaikan pelayanan, pengawasan, dan penegakan hukum untuk mendapat kepuasan dan kepercayaan dari masyarakat yang kemudian dapat meningkatkan dan mengoptimalkan penerimaan pajak.

Whistleblowing system diterapkan di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak pada tahun 2011, dimana pada tahun tersebut bersamaan dengan diterapkannya pengalihan PBB (Pajak Bumi dan Bangunan) dan BPHTB (Bea Perolehan Atas Hak Tanah dan Bangunan) menjadi Pajak Daerah di KPP Pratama Surabaya Sawahan. Berikut ini tabel Penerimaan Pajak di KPP Pratama Surabaya Sawahan sebelum dan setelah diterapkannya *whistleblowing system* dimana periode pelaksanaannya bersamaan dengan pendaerahan PBB dan BPHTB :

Tabel 3. Penerimaan Pajak Sebelum Whistleblowing System dan Pendaerahan PBB dan BPHTB

Jenis Pajak	Penerimaan Pajak di KPP Pratama Surabaya Sawahan		
	2008 (Rp)	2009 (Rp)	2010 (Rp)
PPh Non Migas	192.329.297.959	186.787.082.608	248.767.600.245
PPN dan PPnBM	200.117.585.107	200.534.066.384	267.170.524.392
PBB dan BPHTB	16.780.668.411	20.657.291.031	26.879.213.718
Pendapatan atas Pajak Lainnya	1.217.266.134	466.369.719	917.341.279
PPh Migas	15.942.745	57.084.324	8.400.952
Total	410.460.760.356	408.501.894.066	543.743.080.586
Rata-rata (Mean)	454.235.245.003		

Sumber : Diolah Penulis berdasarkan *Dashboard* KPP Pratama Surabaya Sawahan

Tabel 4. Penerimaan Pajak Setelah Whistleblowing System dan Pendaerahan PBB dan BPHTB

Jenis Pajak	Penerimaan Pajak di KPP Pratama Surabaya Sawahan		
	2012 (Rp)	2013 (Rp)	2014 (Rp)
PPh Non Migas	339.288.980.232	418.404.978.423	501.047.262.860
PPN dan PPnBM	390.745.289.687	438.295.565.607	474.235.139.265
PBB dan BPHTB	-	-	-
Pendapatan atas Pajak Lainnya	1.192.868.637	2.342.396.634	790.757.175
PPh Migas	2.422.821	6.014.682	11.339.138
Total	731.229.561.377	859.048.955.346	976.084.498.438
Rata-rata (Mean)	855.454.338.387		

Sumber : Diolah Penulis berdasarkan *Dashboard* KPP Pratama Surabaya Sawahan

Tabel 3 dan tabel 4 di atas menunjukkan bahwa sebelum diterapkannya *whistleblowing system* pada tahun 2008 hingga tahun 2010, PBB (Pajak Bumi dan Bangunan) dan BPHTB (Bea Perolehan atas Hak Tanah dan Bangunan) belum dialihkan menjadi pajak daerah, sehingga PBB dan BPHTB masih menambah penerimaan pajak di KPP Pratama Surabaya Sawahan. Sedangkan setelah diterapkannya *wishtleblowing system* pada tahun 2012 hingga 2014, PBB dan BPHTB sudah dialihkan menjadi pajak daerah. Kendati demikian, tahun 2012 hingga tahun 2014 KPP Pratama Surabaya Sawahan penerimaan pajaknya semakin meningkat. Rata-rata penerimaan pada tahun 2008 hingga tahun 2010 sebesar Rp.454.235.245.003, sedangkan pada tahun 2012 sampai 2014 sebesar Rp.855.454.338.387. Peningkatan rata-rata penerimaan sebelum dan setelah adanya *whistleblowing system* yang bersamaan dengan diterapkannya pendaerahan PBB dan BHPTB adalah sebesar 88,33%. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa penerapan *whistleblowing system* merupakan salah satu

faktor yang mampu meningkatkan kinerja penerimaan pajak pusat, meskipun PBB dan BPHTB dialihkan menjadi pajak daerah.

Berdasarkan dari penerimaan pajak yang telah dibahas sebelumnya, terbukti dengan adanya *whistleblowing system* dapat meningkatkan penerimaan di KPP Pratama Surabaya Sawahan. Setelah diterapkannya *whistleblowing system*, pengawasan dan penegakan hukum semakin ditingkatkan, hal ini yang membuat aparat pajak lebih berhati-hati dan dengan tegas menolak kerjasama dengan wajib pajak yang melanggar. Sehingga aparat pajak lebih bertanggung jawab dalam menjalankan tugas pelayanan publiknya. Peningkatan pelayanan, sarana dan prasarana, pengawasan, dan penegakan hukum terbukti dapat meningkatkan kepuasan, kepatuhan, serta *public trust* atau kepercayaan masyarakat terhadap Direktorat Jenderal Pajak, sehingga penerimaan pajak setelah diterapkannya *whistkeblowing system* di KPP Pratama Surabaya Sawahan semakin meningkat.

SIMPULAN DAN SARAN

Dari pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa *whistleblowing system* pada Direktorat Jenderal Pajak adalah suatu sistem sarana pengaduan pencegahan pelanggaran dan penanganan pelaporan pelanggaran di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Sarana pengaduan atau *whistleblowing system* untuk meningkatkan pelayanan dan pengawasan terhadap kinerja aparat pajak. Setelah diterapkannya *whistleblowing system* diperoleh kesimpulan bahwa penerimaan pajak di KPP Pratama Surabaya Sawahan mengalami peningkatan dibandingkan dengan penerimaan pajak KPP Pratama Surabaya Sawahan sebelum diterapkannya *whistleblowing system*. Rata-rata penerimaan pajak sebelum

diterapkannya *whistleblowing system* yaitu pada tahun 2008 hingga 2010 sebesar Rp.432.796.187.283, sedangkan penerimaan pajak setelah diterapkannya *whistleblowing system* yaitu pada tahun 2012 hingga 2014 sebesar Rp.855.454.338.387. Presentase peningkatan penerimaan pajak sebelum dan sesudah diterapkannya *whistleblowing system* adalah sebesar 97,66%. Hal ini mengindikasikan bahwa dengan diterapkannya *whistleblowing system* aparat pajak lebih berhati-hati dalam menjalankan tugas pelayanan publiknya. *Whistleblowing system* berhasil meningkatkan pelayanan dan pengawasan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, hal tersebut mengakibatkan kepuasan, kepatuhan, dan kepercayaan wajib pajak meningkat, sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak, seperti pada penerimaan pajak di KPP Pratama Surabaya Sawahan.

Whistleblowing system tidak hanya pegawai internal pajak saja yang bisa menjadi *whistleblower*. Namun dalam hal ini, masyarakat juga berperan penting dalam meningkat pelayanan dan pengawasan pada instansi Direktorat Jenderal Pajak. Namun, meskipun pemerintah memerlukan peran serta masyarakat, diperlukan adanya niat baik dari si pelapor. Artinya, yang dilaporkan bukanlah yang bersifat personal, melainkan lebih ke arah pelayanan yang tidak memuaskan dan melanggar undang-undang serta kode etik. Laporan tidaklah bersifat fitnah belaka atau kecurigaan yang tidak mendasar.

Niat baik pelapor (*whistleblower*) dapat menjadi sebagai alat kontrol berjalannya pelayanan publik yang diharapkan. Niat baik ini juga, yang mengakibatkan pemerintah mendapat kepercayaan kembali dari masyarakat. Pulihnya kepercayaan masyarakat pada akhirnya bisa membangkitkan kepedulian semua pihak tentang arti pajak bagi pembangunan bangsa. Perlunya

pengawasan melalui *whistleblower* ini kiranya akan menciptakan proses pelayanan dan tata kelola pemerintahan yang semakin baik, yang bisa ditularkan ke semua institusi pemerintahan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Vicky. 2012. “Analisis Penggunaan Sistem Elektronik Pajak Terhadap Peningkatan Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Gubeng”. *Jurnal Akuntansi Unesa*, (Online), Vol 1, No. 1, (ejournal.unesa.ac.id/jurnal/jurnal-akuntansi/, diakses 7 Agustus 2014).
- Alfiansyah, Febri. 2012. “Pengaruh Account Representative (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Sidoarjo Utara”. *Jurnal Akuntansi Unesa*, (Online), Vol 1, No. 1, (ejournal.unesa.ac.id/jurnal/jurnal-akuntansi/, diakses 16 Maret 2015).
- Burton, Richard. 2011. “Whistleblower Pajak” (www.tempo.co dikutip pada 15 Januari 2015 jam 12.00 WIB).
- Effendi, Sofian. 1989. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Tarsinto.
- Emzir. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Farnika, Novita Erawati. 2012. “Analisis Penerimaan Pajak Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar Setelah Pemberlakuan Kenaikan Penghasilan Tidak Kena Pajak”. *Jurnal Akuntansi Unesa*, (Online), Vol 1, No. 3, (ejournal.unesa.ac.id/jurnal/jurnal-akuntansi/, diakses 7 Agustus 2014).
- Kurniawan, Anang. 2011. “Upaya Hukum Terkait dengan Pemeriksaan, Penyidikan, dan Penagihan Pajak”. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Okezone (Jakarta). Oktober 2010.
- Peraturan Menteri Keuangan No. 103/PMK.09/2010 tentang Tata Cara Pengelolaan dan Tindak Lanjut Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing*) di Lingkungan Kementerian Keuangan
- Perdirjen Nomor PER-22/PJ/2011 tentang Kewajiban Melaporkan Pelanggaran dan Penanganan Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing*) di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak;
- Sari, Lya Martha. 2012. “Analisis Dampak Reformasi Pajak 2009 Terhadap Kinerja Pajak di Indonesia (Khusus PPN dan PPnBm)”. *Jurnal Akuntansi*

Unesa, (Online), Vol 1, No. 1, (ejournal.unesa.ac.id/jurnal/jurnal-akuntansi/, diakses 5 Agustus 2014).

Supramono dan Damayanti. 2010. *Perpajakan Indonesia : Mekanisme dan Perhitungan*. Yogyakarta: Andi Offset.

Sutanto, Arief Himawan. 2012. “Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum dan Sesudah Pelaksanaan *Sunset Policy* Pada KPP Pratama di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur II”. *Jurnal Akuntansi Unesa*, (Online), Vol 1, No. 2, (ejournal.unesa.ac.id/jurnal/jurnal-akuntansi/, diakses 6 Agustus 2014).

Trisnawati, dan Agoes. 2012. *Akuntansi Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.

Ula, Chamidatul. 2012. “Dropbox Pajak Sebagai Inovasi Baru Pelayanan Perpajakan Untuk Mengoptimalkan Penerimaan Pajak”. *Jurnal Akuntansi Unesa*, (Online), Vol 1, No. 1, (ejournal.unesa.ac.id/jurnal/jurnal-akuntansi/, diakses 7 Agustus 2014).

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum Perpajakan.

Undang-Undang Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 Tentang Pajak Penghasilan.

----- . *Dashboard* Pencapaian KPP Pratama Surabaya Sawahan.

----- . 2013. *Suplemen Pajak 2013 : Penegakan Hukum Amankan Lumbung Negara*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak.

----- . 2013. “*Whistleblowing System*” dalam Buletin Auditorial Volume V No.33 Edisi Januari – Maret 2013

----- . www.pajak.go.id