

**“CUCI OTAK” PENANGGUNG PAJAK  
(STUDI PADA JURUSITA PAJAK KPP PRATAMA SURABAYA  
WONOCOLO)**

Dewi Prastiwi  
email: ardefira@yahoo.co.id  
Universitas Negeri Surabaya

Diana Amalia Puspitasari  
email: dianadidiy@gmail.com  
Universitas Negeri Surabaya

**Abstract:** *Hostage or Gijzeling is one tax collection efforts to penanggung pajak in certain places within a maximum period of 6 (six) months from the tax insurer placed in the hostage-taking and can be extended for ever 6 (six) months. Many of the constraints faced by jurusita pajak in the line of duty gijzeling, this study aims to explore ways gijzeling using a qualitative approach or non-positivistic with interpretive paradigm in approaching the true reality.*

*The result showed that the efforts made for the success of jurusita pajak in gijzeling process is to: 1) believes that the process gijzeling a law enforcement efforts, the process of education to taxpayers, as well as carry out the mandate of the State to save the state money; 2) manage the conflict with tax insurer with a hang rule to the taxpayer, neutral, professional, and uphold integrity; 3) uploading awareness by downloading "brainwashing" penanggung pajak*

**Key words :** *Gijzeling, penanggung pajak, jurusita, brainwashing*

## **PENDAHULUAN**

Pajak adalah pungutan kepada rakyat yang dapat dipaksakan oleh undang-undang untuk membiayai pengeluaran Negara. Untuk menegakkan hukum pajak, aparat pajak dituntut untuk mengutamakan keadilan dan profesionalisme sehingga dapat menjadi panutan serta memperoleh kepercayaan dari masyarakat. Seperti penegak hukum yang lain, aparat pajakpun dituntut untuk memiliki integritas dan moralitas serta dedikasi yang tinggi.

Aparat pajak yang kini tengah mendapat perhatian dari pemerintah dan masyarakat adalah Jurusita pajak. Hal ini karena Jurusita pajak merupakan ujung tombak negara untuk menyita aset para penunggak pajak agar dapat memenuhi target penerimaan pajak yang meningkat sebesar Rp 1.484,6 triliun atau 44% dari tahun sebelumnya (Sumber : R-APBN 2015). Tuntutan ini diperkuat dengan peningkatan jumlah tunggakan pajak dari tahun ke tahun seperti pada tabel 1.1 di bawah ini :

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan Jumlah Tunggakan Pajak dan Jumlah Target Pencairan Tunggakan Pajak KPP Pratama Surabaya Wonocolo**

Tahun	Jumlah Tunggakan Pajak	Jumlah Target Pencairan Tunggakan Pajak
2011	Rp 58.591.690.400	-
2012	Rp 59.045.523.662	Rp 15.629.628.646
2013	Rp 93.389.099.316	Rp 10.110.773.902
2014	Rp 119.774.617.356	Rp 25.494.566.006

Sumber: Seksi Penagihan KPP Pratama Surabaya Wonocolo

Sigit Priadi Pramudito sebagai Direktur Jenderal Pajak Kementerian Keuangan dengan dukungan penuh Presiden Joko Widodo lebih tegas dan gencar dalam menerapkan *Gijzeling*. *Gijzeling* merupakan salah satu proses penagihan pajak berupa pengekangan sementara waktu penunggak pajak dengan menempatkannya di tempat tertentu. *Gijzeling* telah terbukti efektif meningkatkan pencairan piutang pajak hingga mencapai 304% pada Januari 2015 lalu (Sumber: Inside Edisi 27 Februari 2015).

Penerapan *Gijzeling* sejatinya menjadi pilihan terakhir setelah semua upaya penagihan pajak yang dilakukan gagal, apalagi jika terdapat indikasi wajib pajak yang tidak kooperatif seperti yang tertuang dalam Pasal 3 ayat 1 huruf d Keputusan Ditjen Pajak No. Kep-218/PJ./2003. Meskipun demikian, proses *Gijzeling* sebenarnya masih menuai pro dan kontra di kalangan masyarakat. Karena kurangnya informasi, *Gijzeling* seringkali dianggap sebagai penyalahgunaan kekuasaan jurusita pajak. Jurusita pajak berkedudukan sebagai penegak hukum di bidang perpajakan, namun sekaligus berperan sebagai petugas pajak yang berfungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian tidaklah mustahil bahwa antara berbagai kedudukan dan peranan akan timbul konflik. Konflik yang dimaksud adalah terjadinya kesenjangan antara peranan yang seharusnya dengan peranan yang sebenarnya dilakukan atau peranan aktual, atau biasa disebut dengan kesenjangan peranan (*role distance*) (Soekanto, 2008: 21).

Perlawanan atau konflik yang disebut dengan kesenjangan peran dalam diri Jurusita pajak adalah dihadapkannya pada kondisi di mana Jurusita pajak harus tetap mengikuti peraturan yang mewajibkannya untuk melakukan tindak penagihan pajak yang bertentangan dengan hati nurani dan sisi kemanusiaan. Sebagai contoh, Jurusita pajak akan berhadapan dengan wajib pajak dengan berbagai kondisi, yaitu wajib pajak yang mampu atau tidak mampu dan keduanya menolak untuk membayar pajak. Dalam kondisi tersebut akan timbul situasi dilematis dalam Jurusita pajak sebagai aparat yang memiliki integritas yang tinggi. Di satu sisi mereka harus berupaya penuh untuk mencapai satu tujuan yakni mengumpulkan penerimaan pajak, namun di sisi yang lain bertentangan dengan sisi kemanusiaan Jurusita pajak sebagai manusia yang memiliki hati nurani.

Pelaksanaan penagihan pajak oleh Jurusita pajak atau dengan kata lain menyebut Jurusita pajak sebagai *debt collector* atas piutang pajak, akan menimbulkan pemikiran pada diri Jurusita pajak bahwa hal tersebut tidak sesuai dengan nilai dan norma yang telah membentuknya menjadi manusia yang baik. Apalagi sebagai seseorang yang memiliki kedudukan tertentu, atau lazimnya dinamakan pemegang peranan, Jurusita pajak memiliki hak atau wewenang untuk berbuat atau tidak berbuat serta kewajiban yang merupakan beban atau tugas mereka sebagai penegak hukum (Soekanto, 2008: 20). Hal tersebut tentu akan

menimbulkan tanda tanya mengenai peranan yang ideal dan bagaimana peranan yang seharusnya dilakukan oleh Jurusita pajak, terutama dalam melaksanakan penyanderaan yang didalamnya tentu akan menghadapi banyak kendala (Seno, 2012).

*Standar Operating Procedure* (SOP) Gijzeling merupakan pegangan bagi jurusita pajak untuk melaksanakan tugasnya. SOP berisi prosedur formal dan administrative pelaksanaan Gijzeling, yang apabila jurusita pajak dalam melaksanakan tugas hanya mengacu pada SOP tidak tertutup kemungkinan justru penunggak pajak akan selalu melakukan penghindaran. Pelaksanaan gijzeling berdampak pada harkat, martabat, nama baik, serta kebebasan penanggung pajak sehingga dibutuhkan pendekatan-pendekatan kemanusiaan untuk mengembalikan kesadaran untuk membayar tunggakan pajak. Berdasarkan kondisi ini, maka penelitian ini bertujuan untuk mengupas upaya yang dilakukan oleh jurusita pajak dalam pelaksanaan *Gijzeling* agar target penerimaan pajak Nasional melalui proses Gijzeling dapat berjalan optimal.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalahnya adalah "Apakah upaya yang dilakukan oleh Jurusita Pajak untuk menyukseskan pelaksanaan *Gijzeling*?".

### **MODEL, ANALISA,DESAIN, DAN IMPLEMENTASI**

Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif atau non-positivistik dengan paradigma interpretif dalam mendekati realitas yang sesungguhnya. Penentuan paradigma interpretif didasarkan pada cara yang akan diambil oleh penulis dalam pengumpulan data-data di lapangan. Burrell dan Morgan (1979) menggambarkan sifat interpretif sebagai paradigma yang memiliki karakteristik untuk memahami dan menjelaskan dunia sosial yang tidak terlepas dari kacamata personal yang terlibat langsung dalam sebuah proses sosial. Muhadjir (2000:119) berpendapat bahwa paradigma interpretif adalah paradigma yang melakukan aktivitas yang mencari makna bukan untuk mencari hukum serta berupaya untuk memahami bukan untuk mencari teori.

Cara yang dilakukan penulis adalah melakukan penyelidikan dengan cara mendatangi subyek yang hendak diteliti dengan setting yang alami. Penulis datang ke tempat di mana subyek yang hendak diteliti, mengamati dan berinteraksi dengan aktor sosial dalam waktu yang relatif panjang. Setelah memperoleh data yang cukup penulis kemudian secara sistematis menganalisis dengan metode yang tepat, kemudian menginterpretasikannya. Setelah penulis melakukan semua langkah-langkah tersebut, kemudian melaporkannya sesuai dengan data atau fenomena yang diperoleh di lapangan.

Alasan penulis menggunakan paradigma interpretif karena lebih menekankan pada peranan bahasa, interpretasi dan pemahaman akan makna dari realitas (lihat Chua, 1969). Secara definitif, penulis mengartikan penelitian dengan paradigma interpretif cenderung lebih mendekati pada pemahaman fenomena sosial dari sisi si pelaku.

**MENGAPA ADA GIJZELING ???**

Pemerintah mengharapkan wajib pajak patuh untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga dirumuskan beberapa aturan dan kebijakan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak. Demikian juga wajib pajakpun berharap untuk bisa memenuhi kewajibannya secara tepat waktu. Namun beberapa kondisimenyebabkan wajib pajak tidak mampu memenuhi kewajiban tersebut sehingga harus berakhir pada Gijzeling.

Penyanderaan atau *Gjzeling* merupakan salah satu upaya penagihan pajak yang dengan pengekangan sementara waktu terhadap kebebasan penanggung pajak dengan menempatkannya pada tempat tertentu dengan jangka waktu paling lama 6 (enam) bulan terhitung sejak penanggung pajak ditempatkan dalam tempat penyanderaan dan dapat diperpanjang untuk selama-lamanya 6 (enam) bulan. Gijzeling merupakan langkah terakhir upaya penagihan pajak, sebagaimana yang diungkapkan oleh Bu Utami

*".....Intinya proses Gijzeling merupakan proses penagihan pajak akhir setelah semua tindakan penagihan pajak persuasif lainnya dari muncul surat teguran, surat paksa dan lain-lain telah dilakukan secara maksimal, sehingga karena merupakan tindakan akhir butuh adanya persiapan yang teliti terhadap proses Gijzeling dan yang paling krusial adalah memperhitungkan kemampuan membayar wajib pajak. Sehingga sebelum pelaksanaan Gijzeling, Jurusita pajak telah memantau apakah wajib pajak tersebut mampu membayar atau tidak. Jika tidak memiliki kemampuan bayar kemudian dimasukkan ke penjara tentu akan membebani kita. Sehingga saya yakin yang saya lakukan dapat membuat penunggak pajak langsung membayar pajaknya.....".*

Berdasarkan pasal 33 ayat (1) UU Penagihan Pajak dengan Surat Paksa disebutkan kriteria penanggung pajak yang akan disandera:

1. Mempunyai utang pajak sekurang-kurangnya Rp 100.000.000,- sesuai Pasal 33 UU PPSP.
2. Diragukan itikad baiknya dalam melunasi utang pajak, yang merupakan syarat kualitatid sesuai PP No 137 Tahun 2000.
3. Tidak melunasi utang pajak setelah lewat jangka waktu 14 (empat belas) hari terhitung sejak tanggal surat paksa diberitahukan kepada penanggung pajak.
4. Telah mendapat izin tertulis dari Menteri Keuangan Republik Indonesia

Pasal 33 UU PPSP jo PP No. 137 Tahun 2000 menyebutkan penyanderaan terhadap penanggung pajak hanya dapat dilaksanakan berdasarkan Surat Perintah Penyanderaan yang diterbitkan oleh Pejabat setelah memperoleh izin tertulis dari Menteri Keuangan untuk penagihan pajak pusat dan Gubernur untuk penagihan pajak daerah. Kemudian pasal 36 UU PPSP jo PP No 137 Tahun 2000 jo Keputusan Direktur Jenderal Pajak No.218/PJ/2003 menyebutkan tempat penyanderaan adalah rumah tahanan Negara yang dijadikan tempat pengekangan sementara waktu kebebasan penanggung pajak yang terpisah dari tahanan lain.

Pasal 34 UU PPSP jo PP No.137 Tahun 2000 jo Keputusan Direktur Jendral Pajak No 218/PJ/2003 menyebutkan bahwa Penanggung Pajak yang disandera akan dilepas, apabila memenuhi persyaratan yakni utang pajak dan biaya penagihan pajak telah dibayar lunas, jangka waktu yang diteapkan dalam Surat Perintah Penyanderaan telah dipenuhi, berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap, dan berdasarkan pertimbangan tertentu dari Menteri Keuangan atau Gubernur yang diantaranya adalah apabila penanggung pajak sudah membayar utang pajak 50% atau lebih dari jumlah utang pajak/sisa

utang pajak, dan sisanya akan dilunasi dengan angsuran dan penanggung pajak sanggup melunasi utang pajak dengan menyerahkan harta kekayaannya yang sama nilainya.

### **Situasi Dilematis Jurusita Pajak**

Jurusita pajak adalah pelaksana tindakan penagihan pajak yang meliputi penagihan seketika dan sekaligus, pemberitahuan surat paksa, penyitaan, dan penyanderaan sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1 angka 6 UU No. 19 Tahun 1997 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa sebagaimana telah diubah dengan UU No. 19 Tahun 2000. Tugas tindakan penagihan pajak membutuhkan kemampuan-kemampuan tertentu yang unik dan kreatif. Selain standar prosedur operasi yang harus dilalui, juga dibutuhkan kreativitas untuk kelancaran pelaksanaan tugasnya. Kemampuan bernegosiasi, persuasif, dan kemampuan untuk memaksa diperlukan dalam kegiatan penagihan. Mengingat bahwa tujuan penagihan adalah dilunasinya tunggakan pajak oleh penanggung pajak, dan kegiatan penagihan berisi serangkaian tindakan, maka Jurusita harus dapat menentukan tindakan-tindakan yang harus ditempuh agar tunggakan utang pajak dilunasi oleh penanggung pajak.

Proses Gijeling bukan merupakan usaha yang mudah. Sebagai makhluk social Jurusita pajak dihadapkan pada pertanyaan "benar atau tidak Gijeling ini", "manusiawi atau tidak". Namun berpegang pada perannya sebagai penegak hukum dan ketaatan pada Negara, maka keraguan tersebut sedikit demi sedikit dihilangkan. Seperti yang diungkapkan oleh Jurusita KPP Wonocolo Surabaya, Pak Wahyu

*".....Kalau dari sisi kemanusiaan kan memang Gijeling kan upaya paksa. Berarti kan ada pihak yang berkenan terus dipaksa. Tapi karena ini telah sesuai dengan Undang-Undang dan wajib pajak tidak melaksanakan kewajibannya ya saya rasa sudah adil. Justru malah dengan melaksanakan Gijeling dan tindakan paksa lainnya saya rasa kita telah berlaku adil terhadap masyarakat karena telah menegakkan peraturan yang berlaku...."*

*"....Kalau dari sisi budaya, mungkin memang Gijeling belum menjadi budaya karena baru dilakukan sedikit dan belum dikenal secara luas. Makanya mulai saat ini bisa menjadi titik awal kalau memang kita belum membayar pajak secara benar maka akan kena proses itu atau bisa dikatakan sebagai proses edukasi terhadap wajib pajak...."*

*"....Sedangkan dari sisi agama ya intinya kita melaksanakan kewajiban kita. Kalau di agama kita melaksanakan sesuai yang ada di Kitab suci Alqur'an kita. Kalau di Negara ya kita sebagai petugas Negara ya kita menjalankan amanah menurut Undang-Undang itu. Dan dari sisi ekonomi, kalau proses Gijeling berhasil kan jelas akan ada fresh money yang akan kita terima...."*

Selain factor internal jurusita pajak, kondisi dilematis dan ketidakyakinan juga dihadapi oleh Tim Gijeling KPP Wonocolo Surabaya. Pasalnya, lingkungan Direktorat Jenderal Pajak pada umumnya dan seluruh pegawai pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo pada khususnya mengalami keraguan pada saat Bapak Presiden Jokowi memerintahkan agar upaya *Gijeling* gencar dilakukan. Bahkan Kepala Kantor KPP Pratama Surabaya Wonocolo sempat mengutarakan rasa takutnya kepada Bu Utami bahwa dalam hal memenjarakan seseorang merupakan tindakan yang salah dan bertentangan dengan Hak Asasi Manusia. Akan tetapi, Bu

Utami berusaha selalu optimis dan meyakinkan Kepala Kantor bahwa proses *Gijzeling* tidak akan berdampak buruk, berikut pendapatnya;

*"...Kalau di lingkungan saya, dulu teman-teman itu gak yakin. Ada perasaan takut. Jadi mereka itu harus saya kasih motivasi, seperti lakukan! Jangan diam saja kalau uang negara di ambil. Ini semua sudah ada prosesnya sudah ada aturannya yang di atur DJP. Walaupun memang dulu ga pernah, tapi saya pernah melakukan. Jadi jangan sampai takut. Dan awalnya Kepala Kantor KPP Wonocolo ini juga takut buat melakukan Gijzeling. Tapi saya sampaikan ke Kepala Kantor kalau Bapak jangan lihat dari sisi negatifnya, tapi lihat dari sisi penegakan hukumnya. Kalau hanya diihat dari sisi negatifnya, ya jelas salah saya kalau menjarakan orang. Tapi kalau dilihat dari sisi positifnya, saya tegakkan hukum ini supaya yang lain ngikut. Peringatan juga buat yang lainnya jangan seenaknya saja ambil uang negara. Makanya saya percaya kalau perbuat baik pasti akan dapat dukungan banyak orang. Dan bagi saya tantangan adalah peluang..."*

### **Konflik dalam Proses Gijzeling**

Konflik akan muncul dalam pelaksanaan kegiatan apapun yang berhubungan dengan orang banyak atau tim, begitu pula yang terjadi pada proses *Gijzeling* di KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Sebagai pegawai yang bertanggung jawab, maka Jurusita pajak dituntut untuk mampu menyelesaikan setiap masalah atau konflik yang terjadi. Dari langkah - langkah atau cara penyelesaian tersebut maka dapat diketahui bagaimana perilaku Jurusita pajak termasuk apakah ia bersikap *independent* atau tidak, loyalitas terhadap aturan atau tidak, dan memiliki jiwa kepemimpinan atau tidak.

Berdasarkan hasil wawancara dengan jurusita pajak pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo terdapat konflik pada saat proses *Gijzeling* berlangsung. Akan tetapi sebisa mungkin konflik yang terjadi diminimalisir dengan kerjasama diantara para jurusita pajak. Berikut informasi Pak Yusuf ;

*"..Dalam hal terjadi konflik dengan penunggak pajak, penting untuk selalu mendasarkan setiap keputusan atau respon dengan aturan terkait. Bila tidak diatur secara spesifik, dapat menggunakan peraturan yang lebih umum menurut sepantasnya. Adapula fungsi dari terlibatnya polisi dengan kejaksaan sebagai pemberi masukan jika diperlukan. Jadi intinya saya berusaha netral asal itu sesuai dengan keputusan bersama."*

Artinya Pak Yusuf tidak akan memihak satu sama lain dan tetap berusaha untuk bersikap netral jika memang keputusan yang diambil adalah keputusan bersama dan sesuai dengan aturan yang berlaku. Sebagai bagian dari penegak hukum, Jurusita pajak dituntut untuk bersikap profesional dan tidak mengutamakan konflik kepentingan atau pengaruh dari orang lain yang tidak semestinya. Sehingga hal ini mengharuskan Jurusita pajak untuk menjaga perilaku yang netral ketika menjalankan proses *Gijzeling*.

Tidak hanya bersikap netral, sebagai penegak hukum, Jurusita pajak harus memiliki kecakapan profesional dan integritas kepribadian yang baik. Salah satu bentuk integritas adalah loyalitas terhadap aturan, prinsip dan nilai moral yang ada. Bagitu halnya yang dilakukan oleh Jurusita pajak KPP Pratama Surabaya Wonocolo yang memilih untuk berpegang teguh atau bersikap loyalitas tinggi pada aturan yang ada, yakni Undang – Undang Nomor 19 Tahun 2000 mengenai Penagihan Pajak dengan Surat Paksa dan untuk proses *Gijzeling* sendiri yang telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2000.

Selain loyalitas yang tinggi, bentuk lain yang dapat dilihat dari integritas adalah kemampuan memimpin atau mengorganisasi Tim dalam penerapan *Gijzeling*. Sehingga secara tidak langsung dapat dikatakan jika pemimpin suatu organisasi memiliki kemampuan mengorganisasi atau memecahkan masalah dengan baik, itu artinya integritas dalam suatu masyarakat atau organisasi tersebut berjalan dengan baik. Begitu pula yang terjadi di lingkungan Jurusita pajak KPP Pratama Surabaya Wonocolo, dimana Bu Utami selaku kepala Seksi Penagihan Pajak telah mengorganisir dengan baik Jurusita pajak lainnya beserta Tim sehingga proses *Gijzeling* berjalan lancar.

Konflik ternyata tidak hanya terjadi antara jurusita pajak dengan penunggak pajak, namun juga terjadi di dalam Tim sendiri. Hal ini karena setiap orang memiliki persepsi dan upaya yang berbeda dalam melaksanakan tugas. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Bu Utami sebagai ketua Tim

*"....Ini kemarin sempat sih ada konflik antara saya dengan Jurusita lainnya, kami beda pendapat. Tapi tetap saya bilang saya yang bertanggung jawab jadi saya yang membuat keputusan. Tapi intinya ya betul-betul harus kompak, ada yang bertanggung jawab. Kalau beda pendapat atau konflik itu kan biasa, gimana caranya semua itu diminimalisir. Sedangkan kalau memang ada masalah atau konflik dengan penunggak pajak, saya mencoba netral dengan berpegang teguh dengan aturan yang ada, wong SOP nya sudah jelas.."*

### **Keyakinan Jurusita Pajak Dalam Proses Gijzeling**

Upaya atau pendekatan khusus yang dilakukan Jurusita pajak, salah satunya dapat dilihat dari adanya keyakinan Jurusita pajak akan keberhasilan proses *Gijzeling* tersebut. Seperti yang diungkapkan oleh Pak Yusuf sebagai Jurusita pajak KPP Pratama Surabaya Wonocolo yang menceritakan mengenai alasan dilakukannya tindakan *Gijzeling* dan alasan apa yang membuatnya yakin bahwa *Gijzeling* akan terbukti berhasil.

*"....Asalkan dilakukan dengan konsisten, Gijzeling terhadap penunggak pajak akan efektif meningkatkan penerimaan pajak secara cepat. Kepatuhan sukarela wajib pajak juga akan mengikuti irama penegakan hukum perpajakan, termasuk Gijzeling. Semakin kencang Gijzeling dilakukan, kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat. Demikian pula sebaliknya, kepatuhan wajib pajak akan menurun seiring dengan minimnya Gijzeling terhadap penunggak pajak. Secara tidak langsung itu membuktikan bahwa tindakan Gijzeling terbukti memberikan efek jera bagi penunggak pajak sehingga utang pajaknya langsung terbayar..."*

Jurusita pajak berkeyakinan bahwa proses *Gijzeling* merupakan upaya yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Jika dilakukan secara konsisten, maka *Gijzeling* akan memberikan efek jera kepada wajib pajak untuk menunggak pembayaran pajak.

Pada tahap pra usulan *Gijzeling*, Jurusita pajak memilih nominasi wajib pajak yang akan disandera dengan berbagai alasan dan pertimbangan, yakni salah satunya adalah memiliki kemampuan untuk membayar, hal tersebut menjadi sumber keyakinan Jurusita pajak bahwa proses *Gijzeling* yang nantinya dilakukan akan membuahkan hasil.

*"karena proses Gijzeling merupakan proses penagihan pajak akhir setelah semua tindakan penagihan pajak persuasif lainnya telah dilakukan secara maksimal, maka butuh adanya persiapan yang teliti terhadap proses Gijzeling"*

*dan yang paling krusial adalah memperhitungkan kemampuan membayar wajib pajak. Sehingga sebelum pelaksanaan Gijzeling, Jurusita pajak telah memantau apakah wajib pajak tersebut mampu membayar atau tidak."*

Selain keyakinan dari dalam diri Jurusita pajak bahwa penanggung pajak memiliki kemampuan untuk membayar utang pajak, upaya atau pendekatan khusus yang dilakukan tersebut juga harus didukung oleh lingkungan sekitar, dalam hal ini adalah pegawai antar bagian di tempat Jurusita pajak bekerja.

### **Pelaksanaan Gijzeling**

Proses *Gijzeling* di KPP Pratama Surabaya Wonocolo tergolong baru sehingga merupakan langkah awal bagi Jurusita pajak untuk menentukan proses yang paling tepat untuk diterapkan sehingga mampu menghasilkan upaya atau pendekatan yang paling efisien dan pada akhirnya akan membuat wajib pajak berkenan membayar. Pak Yusuf mengungkapkan bahwa memang ada faktor yang menghambat Jurusita pajak dan Tim dalam melakukan proses *Gijzeling*, seperti tidak mudahnya menemukan wajib pajak yang akan disandera karena alamat wajib pajak yang berubah-ubah dan perlawanan yang dilakukan oleh wajib pajak. Akan tetapi, faktor - faktor penghambat tersebut tidak mempengaruhi niat Jurusita pajak dan Tim dalam melakukan proses *Gijzeling*, karena mereka yakin jika selama yang dilakukan sudah benar, dalam artian telah mengikuti aturan yang ada, apapun faktor penghambat tersebut akan dapat teratasi dengan baik. Kemudian, ditambah dengan adanya kerjasama yang baik dengan berbagai pihak yang terlibat dalam pelaksanaan *Gijzeling* Inteldik, Lapas, Kepolisian, Kantor Wilayah terutama Tim Bimbingan Penagihan Pajak, Tim Kantor Pusat dan KPP Pratama Surabaya Wonocolo itu sendiri, mereka yakin bahwa apapun masalah atau hambatannya dapat ditemuikan bersama jalan keluarnya, seperti yang diungkapkan beliau berikut ini:

*".....Faktor yang menghambat dalam proses Gijzeling menurut saya sih dari perlawanan wajib pajaknya itu tadi, kemudia wajib pajak yang melarikan diri, itu menurut saya juga faktor yang menghambat. Tapi semua itu kan bisa diatasi karena kita Tim, kita tidak akan menyerah sampai target kita tercapai. Kemudian faktor yang mendukung itu ya dari kerja samadengan tim. Contohnya kemarin itu kepala kantor dan/atau kepala seksi penagihan pajak ikut turun tangan dalam pelaksanaan Gijzeling sehingga sangatlah mendukung yang tidak hanya dirasakan secara moral tapi juga teamwork kami. Karena kalau tiba – tiba dalam pelaksanaan dibutuhkan pengambilan keputusan yang penting dan mendesak, bisa langsung dimusyawarahkan jika kepala kantor dan/atau kepala seksi penagihan ikut turun serta..."*

### **Cuci Otak Penanggung Pajak**

Kesuksesan tindak *Gijzeling* di KPP Pratama Surabaya Wonocolo bisa menjadi jawaban dari ketakutan dan keraguan berbagai pihak sebelumnya, dimana Jurusita pajak berhasil menghasilkan *fresh money* dari proses tersebut hanya dalam waktu kurang dari 1 (satu) malam. Kesuksesan tersebut diperoleh dengan cara melakukan pendekatan terhadap wajib pajak, dalam hal ini adalah sandera, dengan 'mencuci otak' seperti yang dikatakan oleh Bu Utami sebagai berikut:

*"...ya di mobil perjalanan ke lapas itu saya bilang gini ke dia (sandera) 'ayo pak ndang di bayar, sampeyan mau di gijzeling loh. Di sandera, di penjara, gak bisa ngapa-ngapain sampeyan itu. Kalaupun Bapak milih tetap di Gijzeling juga tidak akan lunas hutang bapak, wong dianggap lunas kalau Bapak bayar. Jadi mau*



*sekarang atau nanti gak ada bedanya pak, intinya Bapak harus tetap bayar. Pokoknya saya gak mau tahu, Bapak harus bayar sekarang kalau bisa jangan sampai di Gijzeling pak'. Begitu saya bilang mbak.. saya cuci aja otaknya supaya ndang bayar ndang selesai tugas saya."*

Pendekatan yang dilakukan Bu Utami dengan didampingi oleh Kepala Kantor tersebut berhasil membuat wajib pajak langsung membayar hutang pajaknya. *Standard Operating Procedure* (SOP) penagihan pajak dan sistem yang baik bukan sebuah jaminan agar wajib pajak langsung berkenan melunasi utang pajak dan biaya penagihan. Akan tetapi dibutuhkan pendekatan khusus terhadap setiap wajib pajak yang belum memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar, dengan tidak lupa melihat alasan dibalik ketidaksiediaan wajib pajak dalam melunasi utang pajaknya. Kemampuan 'mendekati' dan 'merayu' wajib pajak tersebut yang harus dimiliki oleh setiap Jurusita pajak di KPP manapun di Indonesia, mengingat Indonesia terdiri dari berbagai budaya dan kebiasaan yang berbeda sehingga dibutuhkan adanya kemampuan untuk mempelajari budaya dan kebiasaan khusus agar dapat menghasilkan perilaku Jurusita pajak yang dapat membuat wajib pajak berkenan melunasi utang pajak beserta biaya penagihannya.

Berdasarkan paparan di atas, Jurusita pajak dalam melaksanakan gijzeling menghadapi : 1) situasi dilematis antara kewajiban sebagai aparat penegak hukum dengan factor kemanusiaan; 2) konflik dengan jurusita pajak dan konflik dalam Tim; 3) SOP yang harus dipenuhi.

## **HASIL DAN DISKUSI**

### **Temuan Pertama**

Berkaitan dengan informasi yang telah digali tersebut, penulis mencoba merangkai situasi yang dihadapi oleh jurusita pajak serta upaya yang dilakukan oleh jurusita pajak untuk menaklukkan penanggung pajak. Penelitian ini dilakukan pada Tim Gijzeling di KPP Wonocolo Surabaya yang terdiri dari 3 informan yang peneliti jadikan sebagai key person.

Tugas sebagai jurusita pajak menimbulkan dilematis pada diri pelaku karena penyanderaan bagi masyarakat bertentangan dengan nilai dan norma kemanusiaan. Penanggung pajak dianggap sebagai orang dalam kondisi terjepit, namun masih dituntut untuk bayar pajak. Dan untuk itu mereka harus disandera. Sementara di sisi yang lain, masyarakat disuguhi dengan informasi-informasi negative tentang perilaku aparat pajak serta pengalokasian dana penerimaan pajak, dimana berita korupsi oleh aparat Negara terjadi di mana-mana.

Keyakinan merupakan modal awal kesuksesan suatu pekerjaan. Sebagaimana dalam *Theory of Planned Behavior* dimana perilaku seseorang tidak hanya ditentukan oleh sikap dan norma subjektif individu semata, tetapi juga persepsi individu terhadap kontrol yang dapat dilakukannya yang bersumber pada keyakinannya terhadap kontrol tersebut. Dalam kondisi dilematis tersebut, tidak bisa dijadikan alasan oleh jurusita pajak untuk menghindar dalam menjalankan amanah menyelamatkan uang Negara, sehingga berusaha meyakini bahwa proses gijzeling merupakan upaya penegakan hukum, proses edukasi terhadap wajib pajak, serta menjalankan amanah Negara untuk menyelamatkan uang Negara merupakan cara yang paling ampuh untuk mengobati dilematis tersebut. Di samping itu, di KPP Wonocolo Surabaya proses gijzeling hanya dilakukan pada wajib pajak yang mempunyai asset yang cukup untuk membayar tunggakan pajak serta telah dilakukan proses yang cukup lama hampir 6 bulan. Hal ini akan mereduksi dilematis

pada diri jurusita pajak dan membenarkan tindakannya karena jika tidak dilakukan gijzeling berarti dia bertindak tidak adil dalam melaksanakan undang-undang.

### **Temuan Kedua**

Proses Gijzeling tidak jarang menimbulkan konflik dengan penunggak pajak maupun dengan sesama Tim Jurusita Pajak. Konflik timbul karena adanya perbedaan kepentingan. Konflik dengan penunggak pajak disebabkan penunggak pajak selalu mencari celah untuk menghindar dari pembayaran pajak, sementara jurusita pajak berupaya agar penunggak pajak mau memenuhi kewajibannya. Dalam teori atribusi disebutkan bahwa perilaku disebabkan karena bagaimana seseorang menginterpretasikan suatu peristiwa. Sehingga memahami aturan kepada wajib pajak untuk mempunyai interpretasi yang sama terhadap aturan merupakan hal yang penting untuk dilakukan. Selain itu juga diperlukan sikap netral, profesional, dan integritas sebagai kunci sukses untuk menghilangkan konflik.

Petugas jurusita pajak tidak hanya menjalankan gijzeling, namun juga dituntut untuk menjalankan tugas harian lainnya. Sehingga membagi waktu antara tugas rutin dan gijzeling cukup menguras tenaga. Konflik antar jurusita pajak timbul karena masalah komunikasi dan perbedaan pendapat, maka diskusi bersama, interpretasi yang sama terhadap SOP dan peran ketua Tim merupakan kunci utama untuk menyelesaikan konflik tersebut.

### **Temuan Ketiga**

Proses gijzeling tidak serta merta bisa mengugurkan kewajiban bagi penunggak pajak untuk melunasi tunggaknya. Pajak dikatakan lunas apabila wajib pajak telah membayarnya. Sesuai yang diatur dalam Undang – Undang Penagihan Pajak no 19 Tahun 2000 disebutkan bahwa Jurusita adalah pelaksana penagihan pajak yang meliputi penagihan seketika dan sekaligus, pemberitahuan surat paksa, penyitaan dan penyanderaan. Target jurusita adalah adanya fresh money yang masuk ke kas Negara. Artinya proses menuju gijzeling telah dilakukan dalam jangka waktu yang lama.

Selama ini, Jurusita pajak telah melaksanakan proses penagihan pajak terutama *Gijzeling* sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan. Akan tetapi pada kenyataannya dengan mengikuti SOP tersebut bukan sebuah jaminan agar membuat penunggak pajak langsung berkenan membayar utang pajak dan biaya penagihannya, sehingga Jurusita pajak yang diwakili oleh Kepala Seksi penagihan pajak memutuskan untuk melakukan "cuci otak" terhadap penunggak pajak agar lamanya proses *Gijzeling* dapat diminimalisir dan membuat wajib pajak berkenan langsung membayar tunggakan pajaknya.

Jika sampai dengan proses pengiriman surat paksa penunggak pajak belum juga mau melunasi pajaknya, mungkin mereka masih bertahan untuk menghindari pembayaran pajak. Namun pada saat penanggung pajak dihadapkan pada proses gijzeling, di mana akan hilang kebebasannya, terpisah dengan orang-orang yang disayangi, rusak nama baik, dsb maka disitulah peluang yang digunakan oleh jurusita pajak untuk menggugah kesadaran penanggung pajak melalui proses komunikasi yang intensif dan "cuci otak".

Cuci otak dilakukan dengan menyadarkan kembali bahwa apa yang telah dilakukan wajib pajak merupakan cara yang tidak benar, melanggar undang-undang, dan merugikan Negara, proses panjang yang telah mereka lalui yang tentunya menghabiskan tenaga, waktu dan biaya, konsekuensi ke depan jika mereka disandera, peluang-peluang yang hilang jika mereka disandera pada saat perjalanan menuju lapas.

Tentunya upaya "cuci otak" yang dilakukan harus didukung dengan kemampuan penunggak pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya. Sejalan dengan hal tersebut, dalam pelaksanaannya Jurusita pajak secara tidak langsung telah menerapkan *Theory of Planned Behavior* (TPB) dan teori paksaan atau Imperatif yang menjadi dasar bagi Jurusita pajak dalam berperilaku, sehingga berdasarkan keyakinan dan sikap yang tidak memihak atau netral yang dimiliki oleh Jurusita pajak, tindakan *Gijzeling* yang dilakukan terbilang sukses meskipun mendapat beberapa kendala.

### **Kesimpulan**

Upaya yang dilakukan jurusita pajak untuk menyukseskan proses *gijzeling* adalah dengan : 1) meyakini bahwa proses *gijzeling* merupakan upaya penegakan hukum, proses edukasi terhadap wajib pajak, serta menjalankan amanah Negara untuk menyelamatkan uang Negara; 2) mengelola konflik dengan penanggung pajak dengan memahami aturan kepada wajib pajak, bersikap netral, profesional, dan menjunjung integritas. Dan untuk mengelola konflik dengan anggota tim dilakukan dengan diskusi bersama dalam rangka menyamakan intepretasi terhadap SOP dan peran ketua Tim untuk meminimalkan konflik; 3) menggugah kesadaran dengan men "cuci otak" penanggung pajak.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka terdapat beberapa hal yang dapat disarankan:

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak setempat.
  - a. Adanya model kepemimpinan yang ikut turun tangan menangani pelaksanaan *Gijzeling*, seperti Kepala Kantor atau Kepala Seksi Penagihan, merupakan suatu langkah yang patut ditiru dan diseragamkan.
  - b. Menambahkan kriteria syarat pengangkatan Jurusita pajak yang terdapat dalam Pasal 2 Keputusan Menteri Keuangan No. 562/KMK.04/2000 tanggal 26 Desember 2000 dengan adanya kualifikasi kemampuan tambahan yang dimiliki Jurusita pajak yakni *communication skill* dan jiwa kepemimpinan yang baik serta loyalitas tinggi.
2. Bagi peneliti selanjutnya.
  - a. Sebaiknya kepada peneliti selanjutnya agar dapat melakukan pengembangan penelitian perilaku Jurusita pajak dengan membandingkan dengan berbagai perilaku Jurusita pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang telah melaksanakan tindakan *Gijzeling* atau membandingkan dengan kasus yang berbeda di tempat atau Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang sama.
  - b. Membandingkan perilaku Jurusita pajak jika dilihat dari asal usul, suku dan jenis kelamin.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustinah, Triana. 2009. "Analisis Pengaruh Persepsi Penyanderaan (*Gijzeling*) Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Bungin, Burhan. 2003. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Fuady, Munir. 2013. *Teori – Teori Besar (Grand Theory) Dalam Hukum*. Jakarta: Kencana.
- Ghoesniadhie, Kusnu. 2010. "Perspektif Moral Penegakan Hukum yang Baik". *Jurnal Hukum*. Vol 2.
- Ghong, Djunaidi dan Almanshur, Fauzan. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: AR-RUZZ MEDIA.
- Indriani, Agni. 2005. Integritas dan Faktor-Faktor yang Mengurangi atau Menghilangkan Integritas (Online), ([http://www.bppk.depkeu.go.id/webpkn/attachments/843\\_Intergritas%20-%20Agni%20Indriani.pdf](http://www.bppk.depkeu.go.id/webpkn/attachments/843_Intergritas%20-%20Agni%20Indriani.pdf), diunduh 25 Mei 2015).
- Jalaludin, Rakhmat. 1999. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Koentjaraningrat. 1993. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Lubis, Arfan Ikhsan. 2010. *Akuntansi Keperilakuan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Marmosudjono, Sukarton. 1989. *Penegakan Hukum di Indonesia*. Jakarta: PT Garuda Metropolitan Press.
- Narwoko, Dwi dan Suyanto, Bagong. 2004. *Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan*. Surabaya: Kencana Prenada Media Group.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Puspitasari, Chandra Dewi. 2005. "Mendorong Tingkat Kepatuhan Pajak Melalui Penegakan Hukum Terhadap Aparat Pajak". *Jurnal PPKn*. Vol 8 (1).
- Ramdhani, Neila. 2008. "Model Perilaku Penggunaan IT "NR-2007" Pengembangan dari *Technology Acceptance Model*", (Online), ([http://neila.staff.ugm.ac.id/wordpress/wp-content/uploads/2008/02/neila\\_buletin-tsm.pdf](http://neila.staff.ugm.ac.id/wordpress/wp-content/uploads/2008/02/neila_buletin-tsm.pdf), diunduh 01 April 2015).
- Seno, Yuda Adi. 2012. "Kewenangan Penyitaan Oleh Jurusita Pajak dan Upaya Penyelesaian Segketa Pajak (Tinjauan Yuridis Normatif terhadap Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2000 Tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa)". *Jurnal Ilmu Hukum*. Vol. 1 (2).
- Soekanto, Soerjono. 2008. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum di Indonesia*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Wisesa, Anggara. 2011. "Integritas Moral dalam Konteks Pengambilan Keputusan Etis". *Jurnal Manajemen Teknologi*. Vol 10 (1).