

Perspektif *Trust* terhadap Survei Kepuasan Layanan Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

Muthia Rachmawati^{1*}, Charoline Cheisvianny²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Padang, Padang

*Korespondensi: muthiarachmawati0@gmail.com

Tanggal Masuk:

02 Mei 2026

Tanggal Revisi:

27 Juni 2026

Tanggal Diterima:

17 Agustus 2026

Keywords: *Phenomenology; Service Satisfaciton Survey; Trust in Government; Tax Compliance.*

How to cite (APA 6th style)

Rachmawati, M., & Cheisvianny, C. (2026). Persepsi Wajib Pajak terhadap Survei Kepuasan Layanan DJP: Studi Kualitatif dengan Perspektif *Trust*. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi (JEA)*, 8 (3), 1260-1270.

DOI:

<https://doi.org/10.24036/jea.v8i3.4656>

Abstract

This study aims to analyze the perceptions of individual taxpayers in Padang City toward the DJP Service Satisfaction Survey using the Trust in Government (TIG) framework. The research employs a qualitative method with a phenomenological approach. Data were collected through semi-structured interviews with 15 individual taxpayers consisting of employee taxpayers, freelance taxpayers, and business taxpayers. The results reveal that low trust is the predominant finding across all informants, with low trust code appearing in all 15 informants with 76 references far exceeding high trust which was only found in 5 informants with 12 references. Low trust is shaped by three interrelated factors: negative direct experiences with Account Representatives (AR), concerns over personal data security in digital surveys, and negative perceptions of DJP institutional integrity. Patterns of trust vary significantly across taxpayer categories: employee taxpayers tend to be neutral, freelance taxpayers experience anxiety over regulatory uncertainty, while business taxpayers demonstrate the lowest trust due to frequent confrontational interactions with AR. These findings indicate that the high satisfaction scores published by DJP may not reflect the actual perceptions of all taxpayers. For future researchers, it is recommended to expand the scope of the study to other regions and to employ mixed methods approaches to measure the relative contribution of each trust factor.



This is an open access article distributed under the [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Pajak memegang peran penting sebagai sumber utama pembiayaan negara dan fondasi keberlanjutan pembangunan nasional. Kontribusi pajak terhadap APBN secara konsisten berada di atas 80 persen dari total penerimaan negara, dengan penerimaan pajak tahun 2024 mencapai lebih dari Rp 1.900 triliun (Kementerian Keuangan, 2024). Namun kontribusi yang besar ini belum sejalan dengan tingkat kepatuhan pajak di Indonesia. Rasio pajak (*tax ratio*) Indonesia masih berada pada kisaran 10–11 persen, lebih rendah dibanding negara ASEAN

lainnya seperti Malaysia, Thailand, dan Vietnam yang berada di atas 14 persen (OECD, 2023). Batrancea (2023) menegaskan bahwa rendahnya *tax ratio* tidak hanya disebabkan faktor ekonomi, tetapi juga dipengaruhi oleh persepsi masyarakat terhadap otoritas pajak dan tingkat kepercayaan kepada pemerintah.

Dalam konteks ini, kepercayaan kepada pemerintah (*Trust in Government/TIG*) menjadi salah satu faktor paling menentukan dalam membentuk perilaku kepatuhan pajak sukarela. Besley dan Dray (2024) menjelaskan bahwa kepercayaan warga kepada pemerintah merupakan mekanisme sentral yang mendorong kepatuhan sukarela, ketika wajib pajak meyakini bahwa kebijakan pemerintah berpihak pada kepentingan publik, mereka cenderung mematuhi kebijakan tersebut atas dasar motivasi pro-sosial bukan sekadar paksaan. Koumpias et al., (2021) memperkuat pandangan ini dengan menemukan bahwa kepercayaan kepada institusi yang secara langsung memberikan layanan publik seperti administrasi perpajakan memiliki pengaruh lebih besar terhadap moral pajak dibandingkan kepercayaan kepada institusi perpajakan.

Salah satu instrumen evaluasi layanan yang digunakan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah Survei Kepuasan Layanan. Survei ini dikirimkan secara digital kepada wajib pajak setelah menerima layanan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau kanal digital. Berdasarkan publikasi di akun Instagram resmi @pajaksumbarjambi, hasil Survei Kepuasan Layanan Kantor Wilayah DJP Sumatera Barat dan Jambi tahun 2025 menunjukkan indeks kepuasan yang sebagian besar berada di atas 95 persen. Namun informasi mengenai jumlah responden, tingkat respons, dan distribusi kategori wajib pajak tidak tersedia dalam publikasi tersebut (Kanwil Sumbar dan Jambi, 2025). Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mengenai representativitas hasil survei tersebut.

Kesenjangan antara angka kepuasan yang tinggi dan sentimen negatif wajib pajak di media sosial menunjukkan bahwa survei yang bersifat sukarela mungkin hanya mencerminkan pandangan kelompok tertentu. Puklavec et al., (2023) melalui analisis media sosial menemukan bahwa mayoritas percakapan publik mencerminkan sentimen negatif terhadap otoritas pajak. Fenomena ini mempertegas urgensi untuk memahami bagaimana wajib pajak memaknai dan merespons Survei Kepuasan Layanan DJP dalam konteks kepercayaan mereka terhadap institusi tersebut. Sementara penelitian sebelumnya banyak mengkaji kepatuhan pajak dengan menempatkan kepercayaan sebagai salah satu faktor yang memengaruhi perilaku wajib pajak (Coita et al., 2023; Sinulingga, 2022), belum ada penelitian yang secara spesifik menempatkan respon wajib pajak terhadap survei kepuasan layanan sebagai objek kajian dengan menggunakan konsep kepercayaan kepada pemerintah (*Trust in Government*) sebagai kerangka analisis utama.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan memahami persepsi wajib pajak orang pribadi di Kota Padang terhadap Survei Kepuasan Layanan DJP, termasuk bagaimana mereka memaknai survei tersebut sebagai bagian dari layanan perpajakan melalui perspektif kepercayaan kepada pemerintah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian perilaku wajib pajak, serta kontribusi praktis bagi DJP dalam meningkatkan efektivitas desain survei dan kualitas interaksi layanan.

REVIU LITERATUR

Trust in Government (TIG)

Trust in Government (TIG) atau kepercayaan kepada pemerintah adalah keyakinan masyarakat bahwa pemerintah dan institusinya akan bertindak jujur, adil, dan benar-benar bekerja untuk kepentingan publik (Koumpias et al., 2021). Dalam konteks perpajakan, TIG berarti wajib pajak percaya bahwa otoritas pajak mengelola sistem perpajakan dengan baik, transparan, dan menggunakan penerimaan pajak secara bertanggung jawab. Kepercayaan ini

tidak terbentuk secara tiba-tiba, melainkan berasal dari pengalaman wajib pajak dalam berinteraksi langsung dengan layanan dan petugas pajak.

TIG berperan penting dalam mendorong partisipasi dan kepatuhan yang bersifat sukarela. Besley dan Dray (2024) menjelaskan bahwa ketika wajib pajak percaya pemerintah bertindak untuk kepentingan bersama, mereka termotivasi untuk mematuhi kebijakan bukan karena takut sanksi, melainkan karena merasa hal tersebut memang benar untuk dilakukan. Appiah et al., (2024) mempertegas hal ini dengan menemukan bahwa TIG merupakan prediktor signifikan kepatuhan pajak sukarela, di mana semakin tinggi kepercayaan kepada pemerintah, semakin besar kesediaan mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara mandiri. Dalam penelitian ini, TIG digunakan untuk memahami mengapa wajib pajak memilih untuk mengisi atau tidak mengisi Survei Kepuasan Layanan DJP yang bersifat sukarela tanpa konsekuensi administratif.

Kepercayaan (*Trust*) dalam Administrasi Perpajakan

Kepercayaan adalah keyakinan seseorang bahwa pihak lain akan bertindak sesuai harapan meskipun tidak dapat diawasi secara langsung. Mayer et al., (1995) menjelaskan bahwa kepercayaan terbentuk dari tiga dimensi utama, yaitu kemampuan (*ability*), kebajikan (*benevolence*), dan integritas (*integrity*). Dalam konteks perpajakan, kepercayaan berarti wajib pajak percaya bahwa DJP memiliki kemampuan untuk mengelola sistem pajak dengan baik, memiliki niat baik untuk kepentingan masyarakat, serta bekerja secara jujur dan transparan. Ketika wajib pajak meragukan salah satu dimensi ini, segala permintaan untuk menyerahkan data melalui survei pun akan disambut dengan kecurigaan bukan kerja sama.

Kepercayaan memiliki peran penting dalam mendorong kepatuhan pajak secara sukarela. Koumpias et al., (2021) menunjukkan bahwa wajib pajak yang mempercayai institusi perpajakan memiliki moral pajak yang lebih tinggi sehingga lebih patuh tanpa perlu diawasi atau diancam sanksi. Seiring berkembangnya layanan pajak berbasis digital, kepercayaan menjadi semakin penting karena interaksi langsung antara wajib pajak dan petugas berkurang. Dehghanpouri et al., (2020) menjelaskan bahwa layanan pajak digital hanya akan berjalan efektif jika wajib pajak percaya pada sistem yang digunakan dan merasa aman dalam memberikan data mereka.

Persepsi Wajib Pajak

Persepsi merupakan proses di mana seseorang menerima, memilih, dan menginterpretasikan informasi dari lingkungan sekitar untuk membentuk pemahaman yang bermakna. Robbins (2013) menjelaskan bahwa persepsi adalah cara individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan-kesan yang diterimanya sehingga dapat memberikan makna terhadap lingkungan di sekitarnya. Persepsi melibatkan proses aktif di mana setiap orang memilih stimulus tertentu, mengorganisasikannya, dan menginterpretasikannya berdasarkan pengalaman dan kondisi psikologis yang dimiliki. Hal ini menjelaskan mengapa dua orang dapat memiliki persepsi berbeda terhadap objek atau situasi yang sama.

Dalam konteks perpajakan, persepsi wajib pajak terhadap otoritas pajak dan berbagai program yang dijalankan sangat penting karena menentukan bagaimana mereka merespons dan berpartisipasi dalam interaksi dengan administrasi perpajakan. Wajib pajak yang memiliki persepsi positif cenderung lebih kooperatif dan bersedia terlibat dalam berbagai kegiatan administrasi perpajakan, sedangkan persepsi negatif dapat menimbulkan sikap resistensi atau keengganan untuk berpartisipasi. Persepsi wajib pajak dapat dipengaruhi oleh pengalaman dalam menggunakan layanan perpajakan, kualitas interaksi dengan petugas, dan tingkat kepercayaan terhadap institusi perpajakan (Sari, 2020).

Wajib Pajak sebagai Subjek Survei

Wajib pajak dalam konteks Survei Kepuasan Layanan DJP berperan sebagai subjek sekaligus sumber informasi utama dalam proses evaluasi layanan perpajakan. Karena survei ini bersifat sukarela tanpa konsekuensi administratif, keputusan wajib pajak untuk berpartisipasi atau tidak berpartisipasi sepenuhnya berada di tangan mereka sendiri. Hal ini menempatkan wajib pajak bukan sekadar sebagai pihak yang memenuhi kewajiban fiskal, melainkan sebagai penilai aktif atas kualitas layanan yang mereka terima.

Posisi ini menjadi penting karena persepsi wajib pajak terhadap proses layanan, kejelasan informasi, dan responsivitas otoritas pajak akan membentuk bagaimana mereka memandang dan merespons instrumen evaluasi seperti survei. Sari (2020) menegaskan bahwa pengalaman wajib pajak dalam berinteraksi dengan sistem perpajakan dapat memengaruhi cara mereka menilai kesesuaian dan kenyamanan proses administrasinya. Dengan demikian, wajib pajak sebagai subjek survei menjadi sumber informasi yang penting sekaligus cerminan dari kualitas hubungan antara wajib pajak dan otoritas pajak secara keseluruhan.

Survei Kepuasan Layanan DJP

Survei Kepuasan Layanan DJP merupakan instrumen evaluasi yang digunakan Direktorat Jenderal Pajak untuk menilai kualitas pelayanan dan pengalaman wajib pajak terhadap layanan perpajakan (DDTCNews, 2025). Survei ini mencakup dua aspek utama: pertama, survei kepuasan pelayanan, zona integritas, dan efektivitas kehumasan; kedua, survei efektivitas penyuluhan DJP. Metode pelaksanaan survei telah mengalami penyesuaian dari wawancara jarak jauh melalui telepon hingga penggunaan *web based survey* melalui pengiriman tautan kuesioner kepada wajib pajak yang pernah menerima layanan.

Survei Kepuasan Layanan bersifat sukarela tanpa konsekuensi administratif bagi wajib pajak yang tidak mengisi. Dalam konteks ini, keputusan wajib pajak untuk berpartisipasi tidak dipengaruhi oleh paksaan, melainkan lebih mencerminkan kepercayaan mereka terhadap institusi pajak. Hal ini sejalan dengan TIG yang menyatakan bahwa partisipasi sukarela dalam mekanisme administrasi perpajakan lebih dipengaruhi oleh seberapa besar wajib pajak mempercayai pemerintah dan institusinya untuk bertindak demi kepentingan publik (Besley dan Dray, 2024; Koumpias et al., 2021). Dengan demikian, mekanisme evaluasi layanan berbasis digital ini bersinggungan langsung dengan persepsi dan tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain fenomenologi. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan memahami persepsi dan pengalaman subjektif wajib pajak dalam merespons Survei Kepuasan Layanan DJP. Creswell (2009) menyatakan bahwa penelitian kualitatif berfokus pada upaya menafsirkan makna yang muncul dari pengalaman partisipan. Fenomenologi dipilih karena penelitian ini ingin menggali esensi pengalaman wajib pajak dalam memaknai survei, termasuk bagaimana mereka menilai relevansinya dan memutuskan untuk berpartisipasi atau tidak.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Padang, Sumatera Barat. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan aksesibilitas peneliti dalam menjangkau informan yang memenuhi kriteria penelitian.

Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) di Kota Padang yang pernah menerima layanan dari DJP serta memperoleh tautan Survei Kepuasan Layanan melalui WhatsApp resmi DJP. WP OP yang menjadi subjek penelitian terdiri dari tiga kategori yaitu WP OP karyawan, WP OP pekerjaan bebas, dan WP OP pelaku usaha. Pemilihan informan menggunakan teknik snowball sampling dengan jumlah informan mengacu pada prinsip data saturation. Objek penelitian adalah persepsi wajib pajak terhadap Survei Kepuasan Layanan DJP, termasuk bagaimana mereka memahami tujuan survei, menilai relevansinya dengan pengalaman layanan yang diterima, serta bagaimana kepercayaan terhadap otoritas pajak memengaruhi keputusan mereka untuk mengisi atau tidak mengisi survei.

Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari informan melalui teknik wawancara semi terstruktur. Wawancara semi terstruktur dipilih karena menggunakan pedoman pertanyaan yang telah disusun sebelumnya, namun tetap memberi keleluasaan kepada informan untuk menyampaikan jawaban secara bebas dan mendalam. Sugiyono (2017) menambahkan bahwa wawancara memungkinkan peneliti menanyakan pertanyaan lanjutan berdasarkan jawaban informan sehingga mampu menggali aspek-aspek yang tidak dapat diperoleh melalui metode pengumpulan data tertulis. Instrumen yang digunakan adalah pedoman wawancara (*interview guide*) yang berisi daftar pertanyaan terbuka yang disusun berdasarkan tujuan penelitian.

Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian ini diperiksa melalui triangulasi sumber. Moleong (2009) menjelaskan bahwa triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari berbagai sumber yang berbeda. Data yang diperoleh dari masing-masing informan kemudian dibandingkan untuk melihat kesesuaian, perbedaan, maupun pola-pola tertentu. Pengumpulan data dilakukan secara bertahap hingga mencapai kondisi data jenuh, yaitu ketika informasi dari wawancara tambahan tidak lagi menghasilkan temuan baru yang signifikan.

Metode Analisis Data

Tahapan analisis data meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2017). Reduksi data dilakukan dengan mengelompokkan jawaban informan berdasarkan tema-tema utama penelitian. Data wawancara dikodekan menggunakan perangkat lunak Nvivo. Penyajian data disajikan dalam bentuk teks naratif yang dilengkapi kutipan pernyataan informan yang relevan untuk memperkuat temuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 15 informan yang merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) di Kota Padang. Kode kepercayaan rendah merupakan kode dengan frekuensi tertinggi dalam seluruh data penelitian ini, muncul pada seluruh 15 informan dengan 76 referensi, jauh melampaui kepercayaan tinggi yang hanya ditemukan pada 5 informan dengan 12 referensi. Temuan ini menegaskan bahwa rendahnya kepercayaan wajib pajak terhadap DJP bukan fenomena individual, melainkan kondisi yang bersifat luas dan terdistribusi secara tidak merata di antara ketiga kategori WP OP.

WP OP Usaha: Kepercayaan Paling Rendah

WP OP pelaku usaha menunjukkan tingkat ketidakpercayaan tertinggi di antara ketiga kategori. Sebagai pihak yang memiliki kewajiban perpajakan paling kompleks dan paling

sering menjadi subjek pengawasan dan pemeriksaan DJP, kepercayaan rendah mereka bersumber langsung dari pengalaman konfrontasional dengan AR serta kekhawatiran bahwa setiap bentuk keterbukaan data kepada DJP termasuk melalui survei berpotensi menjadi pintu masuk bagi pengawasan yang lebih intensif.

"Jangan-jangan survei ini cuman untuk 'menangkap orang'." (Ibu VG)

"Ya istilahnya 'jangan membangunkan singa'. Dengan kita ngasih data, berarti kan nama kita tercantum. Orang pajak itu jangan 'berburu di kebun binatang'." (Ibu HS)

"Kalau untuk sekarang sih saya melihatnya hubungan mereka lebih ke bisnis. Kalau kita tidak bisa memberikan sesuai dengan apa yang mereka harapkan, kita terus dikejar." (Ibu RH)

Ketiga pernyataan di atas mencerminkan bahwa kepercayaan rendah pada WP OP usaha telah berkembang menjadi persepsi ancaman yang bersifat struktural, di mana keterbukaan data kepada DJP dipersepsikan sebagai kerentanan bukan sebagai hak. Meski demikian, tidak semua WP OP usaha menunjukkan kepercayaan yang rendah. Sebagian kecil yang sudah lama berhubungan dengan DJP dan memiliki rekam jejak perpajakan yang bersih menunjukkan kepercayaan yang relatif lebih tinggi, namun bersifat terbatas pada konteks hubungan personal dengan petugas yang sudah dikenal.

"Ya saya meyakini bahwa mereka transparan ya, maksudnya petugas pajak sekarang ini bisa dipercaya. Karena kita juga sudah berhubungan baik ya dengan mereka dari dulu sekali." (Bapak E)

Kondisi ini menunjukkan bahwa kepercayaan pada WP OP usaha bersifat selektif dan personal, bukan institusional. Mereka dapat mempercayai individu petugas yang sudah dikenal secara personal, namun tetap skeptis terhadap sistem dan institusi DJP secara keseluruhan. Hal ini menegaskan bahwa selama DJP belum mampu membangun kepercayaan yang bersifat institusional, keengganan WP OP usaha untuk terlibat dalam instrumen evaluasi sukarela seperti survei kepuasan layanan akan tetap bertahan.

WP OP Pekerjaan Bebas: Kepercayaan Rendah karena Ketidakpastian Aturan

WP OP pekerjaan bebas berada pada posisi kepercayaan rendah namun dengan karakter kekhawatiran yang berbeda dari WP OP usaha. Ketidakpercayaan mereka bukan berasal dari pengalaman langsung berhadapan dengan AR, melainkan dari ketidakpastian atas kebenaran cara pelaporan pajak mereka sendiri akibat minimnya panduan teknis dari DJP untuk kelompok ini. Penghasilan yang tidak tetap, berasal dari berbagai sumber, dan sedikitnya panduan teknis membuat mereka merasa rentan secara administratif.

"Takut jadi kelihatan sama orang pajak. Penghasilan saya kan tidak menentu. Cara lapornya saya nggak yakin udah benar seratus persen." (Ibu SR)

"Ada sedikit rasa was-was. Bukan karena saya menyembunyikan sesuatu, tapi karena saya sendiri tidak selalu yakin cara lapor saya sudah seratus persen benar. Maklum, belajar sendiri dan aturannya untuk pekerjaan bebas itu masih banyak abu-abunya." (Ibu NA)

Kondisi ini menunjukkan bahwa kepercayaan rendah pada WP OP pekerjaan bebas bukan berasal dari niat buruk, melainkan dari ketidakpastian yang bersifat struktural akibat minimnya panduan teknis dari DJP untuk profil wajib pajak non-standar. Akibatnya, kelompok ini cenderung menghindari dari segala bentuk interaksi sukarela dengan DJP termasuk mengisi survei kepuasan layanan.

WP OP Karyawan: Kepercayaan yang Relatif Netral

WP OP karyawan menunjukkan posisi paling netral dalam hubungannya dengan DJP. Kewajiban perpajakan mereka umumnya diselesaikan melalui mekanisme pemotongan PPh Pasal 21 oleh pemberi kerja sehingga interaksi langsung dengan DJP sangat terbatas. Minimnya paparan terhadap pemeriksaan atau SP2DK membuat kelompok ini tidak memiliki banyak alasan untuk mengembangkan ketidakpercayaan yang dalam. Kondisi ini digambarkan dengan tepat oleh salah satu informan dari kelompok WP OP pekerjaan bebas sebagai berikut.

"Karyawan itu relatif lebih tenang soal pajak karena memang sistemnya sudah mengakomodir mereka dengan baik. PPh 21 dipotong otomatis, lapor tinggal konfirmasi, jarang ada kejutan. Jadi hubungan mereka dengan DJP lebih netral, tidak banyak friksi. Kalau disuruh isi survei pun mereka lebih tidak ada beban karena tidak ada yang perlu dikhawatirkan. Beda sekali dengan kondisi kami." (Ibu NA)

Kondisi ini menjelaskan mengapa WP OP karyawan relatif tidak mempermasalahkan format survei yang tidak anonim. Minimnya paparan terhadap situasi perpajakan yang berpotensi menimbulkan ketegangan membuat mereka tidak memiliki alasan kuat untuk merasa terancam dalam berinteraksi dengan DJP termasuk dalam mengisi survei kepuasan layanan.

Pembahasan

Kepercayaan Rendah sebagai Temuan Utama

Temuan utama penelitian ini adalah rendahnya tingkat kepercayaan yang muncul secara konsisten pada seluruh informan. Besley dan Dray (2024) menjelaskan bahwa ketika wajib pajak tidak mempercayai pemerintah untuk bertindak demi kepentingan publik, motivasi untuk berpartisipasi dalam mekanisme yang bersifat sukarela seperti survei tidak akan terbentuk. Kondisi ini terjadi dalam penelitian ini, mayoritas informan bukan tidak ingin memberikan masukan, melainkan tidak mempunyai keyakinan bahwa partisipasi mereka akan aman dan bermakna.

Koumpias et al., (2021) dalam penelitiannya menemukan bahwa kepercayaan terhadap institusi output pemerintah yang berinteraksi langsung dengan masyarakat seperti administrasi perpajakan memiliki pengaruh lebih kuat terhadap moral pajak dibandingkan kepercayaan kepada institusi politik. Temuan tersebut relevan dengan penelitian ini karena DJP merupakan pihak yang berinteraksi langsung antara wajib pajak dan negara. Setiap pengalaman negatif dengan DJP berdampak langsung pada kepercayaan yang kemudian memengaruhi partisipasi dalam segala instrumen sukarela termasuk survei kepuasan layanan.

Perbedaan tingkat kepercayaan antar kategori WP OP mencerminkan argumen Batrancea (2022) bahwa kepercayaan mendorong kepatuhan sukarela, sementara kekuasaan yang terasa menekan mendorong kepatuhan terpaksa. WP OP karyawan yang jarang berhadapan langsung dengan petugas cenderung bersikap netral. WP OP pekerjaan bebas cemas atas ketidakpastian aturan. Sementara WP OP usaha yang paling sering berhadapan dengan kekuasaan yang terasa menekan melalui SP2DK dan pemeriksaan justru menunjukkan kepercayaan paling rendah dan paling enggan berpartisipasi dalam survei.

Pengalaman Negatif sebagai Akar Utama Kepercayaan Rendah

Kepercayaan rendah pada WP OP usaha terbentuk secara dominan dari pengalaman negatif berhadapan langsung dengan Account Representative (AR). Perilaku AR yang dinilai berorientasi target, tidak objektif, dan terkadang menyampaikan ancaman secara terselubung menimbulkan kesan bahwa hubungan antara DJP dan wajib pajak lebih bersifat mengawasi dan mengejar daripada membimbing dan melayani.

Gangl et al., (2015) menjelaskan bahwa ketika wajib pajak merasakan otoritas pajak lebih berperan sebagai pihak yang mengejar kesalahan daripada mitra yang membantu, terbentuk apa yang mereka sebut sebagai iklim yang berlawanan antara wajib pajak dan otoritas pajak. Dalam kondisi ini, wajib pajak patuh bukan karena percaya tetapi karena takut. Begitu rasa takut itu berkurang atau tidak relevan seperti dalam konteks survei yang tidak bersifat wajib, mereka memilih menghindari keterlibatan. Hal ini sejalan dengan kerangka TIG yang menekankan bahwa kepercayaan kepada institusi terbentuk dari akumulasi pengalaman langsung dengan representasi institusi tersebut. Kondisi ini diperburuk oleh isu integritas institusional yang lebih luas, di mana pemberitaan mengenai oknum pegawai pajak yang memamerkan kekayaan di media sosial membuat wajib pajak sulit memisahkan antara reformasi yang sedang diupayakan DJP dengan citra negatif yang sudah lama tertanam. Rosid et al., (2016) membuktikan bahwa persepsi korupsi yang melibatkan pejabat pajak berpengaruh signifikan terhadap perilaku tidak melaporkan penghasilan secara penuh dan menurunkan kepatuhan sukarela secara keseluruhan. Prastiwi dan Diamastuti (2023) membuktikan bahwa prosedur otoriter petugas pajak secara signifikan meningkatkan ketidakpatuhan, sementara perlakuan yang menghormati wajib pajak meningkatkan kepatuhan dengan kepercayaan sebagai mediator kunci.

Kekhawatiran Keamanan Data sebagai Pemicu Non-Partisipasi

Hampir seluruh informan yang menolak atau ragu mengisi survei menyebut satu alasan yang sama yaitu kekhawatiran atas keamanan data pribadi. Format survei yang meminta identitas lengkap termasuk nama dan NPWP dipersepsikan sebagai risiko bukan prosedur administratif yang wajar.

Fenomena ini dapat dipahami melalui kerangka TIG dan teori Mayer et al., (1995) mengenai tiga dimensi kepercayaan. Ketika wajib pajak meragukan kemampuan (*ability*) DJP untuk melindungi data dan integritas (*integrity*) institusi secara keseluruhan, segala permintaan untuk menyerahkan data sensitif akan disambut dengan kecurigaan bukan kerja sama. Dimensi kebajikan (*benevolence*) pun dipertanyakan, apakah survei ini sungguh-sungguh ditujukan untuk perbaikan layanan atau sekadar mekanisme pengawasan terselubung. Nookhao dan Kiattisin (2023) menemukan bahwa persepsi privasi dan keamanan merupakan prediktor utama kepercayaan kepada pemerintah dalam konteks layanan digital, dan kepercayaan tersebut menjadi faktor paling berpengaruh terhadap niat warga untuk terlibat dalam layanan digital pemerintah. Kekhawatiran ini diperburuk oleh pengalaman negatif dengan sistem Coretax yang diluncurkan awal 2025. Judijanto (2024) menemukan bahwa ketiadaan jaminan keamanan data pribadi yang jelas menjadi faktor kunci yang memengaruhi rasa aman dan perilaku kepatuhan sukarela wajib pajak. Akibatnya, bahkan di antara informan yang mengisi survei pun terdapat pengakuan bahwa pengisian tidak selalu mencerminkan kondisi sebenarnya. Kondisi ini sejalan dengan Coita et al., (2023) yang menemukan bahwa wajib pajak dengan kepercayaan rendah cenderung mengekspresikan pandangan yang tidak konsisten dalam instrumen evaluasi formal.

Implikasi Perbaikan

Meski bersikap skeptis terhadap survei, hampir seluruh informan sesungguhnya ingin terlibat dan menyampaikan masukan. Dalam kerangka TIG, partisipasi sukarela yang

bermakna hanya akan terwujud apabila institusi terlebih dahulu berhasil membangun kepercayaan. Terdapat tiga arah perbaikan yang secara konsisten disarankan informan dari ketiga kategori WP OP.

Pertama, jaminan anonimitas survei. Hampir semua informan yang menolak mengisi menyatakan akan bersedia mengisi dan bahkan lebih jujur apabila survei dijamin anonim. Penghapusan atau minimalisasi permintaan identitas adalah langkah paling konkret yang dapat DJP ambil untuk menunjukkan bahwa masukan wajib pajak dihargai dan tidak akan digunakan untuk kepentingan lain. Nurlinah et al., (2025) menemukan bahwa kepercayaan terhadap pemerintah merupakan prediktor kuat partisipasi warga, dan kesediaan untuk terlibat sangat ditentukan oleh rasa percaya yang terlebih dahulu harus dibangun.

Kedua, transparansi tindak lanjut hasil survei. Salah satu alasan terbesar wajib pajak enggan berpartisipasi adalah ketidakpercayaan bahwa masukan mereka akan ditindaklanjuti. Publikasi berkala tentang perbaikan yang dilakukan berdasarkan hasil survei dapat menjadi bukti nyata bahwa survei bukan sekadar formalitas pelaporan kinerja. Pertiwi et al., (2023) menegaskan bahwa transparansi tindak lanjut merupakan komponen kunci dalam pembentukan kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak.

Ketiga, perubahan pendekatan AR. Selama wajib pajak usaha masih merasakan AR lebih berperan sebagai "pengejar target" daripada "pembimbing kepatuhan", motivasi mereka untuk terlibat dalam apapun yang berhubungan dengan DJP termasuk survei akan tetap rendah. Prastiwi dan Diamastuti (2023) membuktikan bahwa petugas pajak yang mengklarifikasi kesalahan secara personal, mengutamakan bantuan, dan menghindari ancaman dapat membangun kepercayaan yang pada gilirannya mendorong kepatuhan sukarela. Dalam kerangka TIG, perubahan pendekatan ini adalah prasyarat untuk memulihkan dimensi kebajikan (*benevolence*) yang saat ini paling banyak dipertanyakan oleh wajib pajak. Pada akhirnya, permasalahan Survei Kepuasan Layanan DJP bukan soal desain kuesioner semata, melainkan cerminan dari relasi antara wajib pajak dan otoritas pajak yang belum saling percaya.

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini bertujuan memahami persepsi wajib pajak orang pribadi di Kota Padang terhadap Survei Kepuasan Layanan DJP melalui perspektif *Trust in Government* (TIG). Berdasarkan hasil wawancara semi terstruktur terhadap 15 informan, terdapat tiga kesimpulan utama. Pertama, kepercayaan rendah merupakan temuan utama yang mewakili seluruh persepsi dan respons wajib pajak terhadap survei. Wajib pajak yang menolak atau ragu berpartisipasi bukan karena tidak peduli, melainkan karena tidak yakin bahwa partisipasi mereka akan aman dan bermakna. Kedua, kepercayaan rendah terbentuk dari tiga faktor yang saling berkaitan: pengalaman negatif langsung dengan AR yang dinilai berorientasi target dan terasa menekan, kekhawatiran atas keamanan data pribadi yang diperburuk oleh kegagalan sistem Coretax, serta persepsi negatif terhadap integritas institusi DJP secara keseluruhan. Ketiga, pola kepercayaan berbeda secara signifikan antar kategori WP OP, dimana WP OP karyawan bersikap netral karena minimnya interaksi langsung dengan DJP, WP OP usaha menunjukkan kepercayaan paling rendah karena paling sering berhadapan dengan kekuasaan yang terasa menekan, dan WP OP pekerjaan bebas berada dalam posisi rentan karena ketidakpastian atas kebenaran cara pelaporan pajak mereka sendiri. Temuan ini secara keseluruhan menunjukkan bahwa angka kepuasan tinggi yang dipublikasikan DJP tidak serta-merta mencerminkan kepuasan wajib pajak yang sesungguhnya.

Keterbatasan

Penelitian ini tidak lepas dari keterbatasan. Pertama, penelitian hanya dilakukan di Kota Padang sehingga temuan tidak dapat digeneralisasi ke wilayah lain yang mungkin memiliki karakteristik interaksi WP-DJP yang berbeda. Kedua, data dikumpulkan melalui wawancara yang bersifat retrospektif, sehingga ada kemungkinan bias ingatan (*recall bias*).

Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan hasil kesimpulan dan keterbatasan penelitian, disarankan agar penelitian selanjutnya: (1) melakukan penelitian serupa di wilayah lain untuk melihat apakah pola kepercayaan yang ditemukan bersifat lokal atau nasional; (2) mengembangkan penelitian dengan menambahkan kategori informan dari fiskus (petugas DJP) untuk mendapatkan perspektif dari dua sisi; dan (3) menggunakan pendekatan *mixed methods* untuk mengukur secara kuantitatif seberapa besar pengaruh masing-masing faktor (pengalaman negatif, keamanan data, integritas institusi) terhadap tingkat kepercayaan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Appiah, T., Domeher, D., & Agana, J. A. (2024). Tax Knowledge, Trust in Government, and Voluntary Tax Compliance: Insights From an Emerging Economy. *SAGE Open*, 14(2). <https://doi.org/10.1177/21582440241234757>
- Batranea. (2022). A self-employed taxpayer experimental study on trust, power, and tax compliance in eleven countries. *Financial Innovation*, 8(1). <https://doi.org/10.1186/s40854-022-00404-y>
- Besley, T., & Dray, S. (2024). Trust and State Effectiveness: The Political Economy of Compliance. *Economic Journal*, 134(662), 2225–2251. <https://doi.org/10.1093/ej/ueae030>
- Coita, I. F., Belbe, S. (Ștefana), Mare, C. (Codruța), Osterrieder, J., & Hopp, C. (2023). Modelling taxpayers' behaviour based on prediction of trust using sentiment analysis. *Finance Research Letters*, 58. <https://doi.org/10.1016/j.frl.2023.104549>
- Creswell. (2009). *Creswell - Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches 3rd edition.pdf* (PDFDrive).
- DDTCNews. (2025). *Survei Kepuasan Pelayanan Pajak, DJP Kirim Link ke WP via WhatsApp*. <https://news.ddtc.co.id/berita/nasional/1812043/survei-kepuasan-pelayanan-pajak-djp-kirim-link-ke-wp-via-whatsapp>
- Dehghanpouri, H., Soltani, Z., & Rostamzadeh, R. (2020). The impact of trust, privacy and quality of service on the success of E-CRM: the mediating role of customer satisfaction. *Journal of Business and Industrial Marketing*, 35(11), 1831–1847. <https://doi.org/10.1108/JBIM-07-2019-0325>
- DJP, K. (2025). *Survei Kepuasan Layanan 2025*. <https://www.instagram.com/pajaksumbarjambi/>
- Gangl, K., Hofmann, E., & Kirchler, E. (2015). Tax authorities' interaction with taxpayers: A conception of compliance in social dilemmas by power and trust. *New Ideas in Psychology*, 37, 13–23. <https://doi.org/10.1016/j.newideapsych.2014.12.001>
- Indonesia, K. K. R. (2024). *Laporan Kinerja Kementerian Keuangan*. <https://media.kemenkeu.go.id/getmedia/01722d3f-7df4-4927-ba70-6dfc8522c0f1/Laporan-Kinerja-Kemenkeu-2024.pdf?ext=.pdf>
- Judijanto, L. (2024). Concerns Over the Protection of Taxpayers' Privacy Data on The Core Tax Administration System. *Archives Des Sciences*, 74(6), 80–85. <https://doi.org/10.62227/as/74611>

- Kogler, C., Olsen, J., Kirchler, E., Batrancea, L. M., & Nichita, A. (2023). Perceptions of trust and power are associated with tax compliance: A cross-cultural study. *Economic and Political Studies*, 11(3), 365–381. <https://doi.org/10.1080/20954816.2022.2130501>
- Martinez-Vazquez, J., Koumpias, A. M., & Leonardo, G. (2021). Trust in Government Institutions and Tax Morale. *FinanzArchiv*, 77(2), 117–140. <https://doi.org/10.1628/fa-2021-0006>
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & David Schoorman, F. (1995). *An Integrative Model of Organizational Trust* (Vol. 20, Issue 3). <https://www.jstor.org/stable/258792?seq=1&cid=pdf->
- Moleong. (2009). *Metodologi penelitian kualitatif*.
- Nookhao, S., & Kiattisin, S. (2023). Heliyon Achieving a successful e-government : Determinants of behavioral intention from Thai citizens ' perspective. *Heliyon*, 9(8), e18944. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e18944>
- Nurlinah, Ansar, M. C., & Chowdhury, K. (2025). Impact of government digital transformation on citizen trust and participation: evidence from Gowa Regency, Indonesia. *Frontiers in Human Dynamics*, 7(December), 1–14. <https://doi.org/10.3389/fhumd.2025.1700582>
- OECD. (2023). *Revenue Statistics in Asia and the Pacific 2023*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/e7ea496f-en>
- Pertiwi, I. F. P., Muhammad, A. A., Puspitosari, I., Wijayati, F. L., & Rahmawati, A. (2023). Trust and Tax: A Grounded Theory. *E3S Web of Conferences*, 448. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202344801019>
- Prastiwi, D., & Diamastuti, E. (2023). Building Trust and Enhancing Tax Compliance: The Role of Authoritarian Procedures and Respectful Treatment in Indonesia. *Journal of Risk and Financial Management*, 16(8). <https://doi.org/10.3390/jrfm16080375>
- Puklavec, Ž., Kogler, C., Stavrova, O., & Zeelenberg, M. (2023). What we tweet about when we tweet about taxes: A topic modelling approach. *Journal of Economic Behavior and Organization*, 212, 1242–1254. <https://doi.org/10.1016/j.jebo.2023.07.005>
- Robbins. (2013). *Organizational Behavior*.
- Rosid, A., Evans, C., & Tran-nam, B. (2016). Do perceptions of corruption influence personal income taxpayer reporting behaviour ? Evidence from Indonesia. 14(2).
- Sari, D. P. (2020). *PERSEPSI WAJIB PAJAK TERHADAP CITRA PERPAJAKAN INDONESIA SETELAH FENOMENA KASUS KORUPSI PAJAK*.
- Sinulingga, N. (2022). Peran Kepercayaan dalam Memediasi Pengaruh Keadilan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. 2(5), 277–288. <https://doi.org/10.36418/comserva.v2i5.285>
- Sugiyono. (2017). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. *Alfabeta, Bandung*.