

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum

PT LV Logistics Indonesia merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa logistik yang berdomisili dan menjalankan kegiatan usahanya di Indonesia, serta terdaftar sebagai wajib pajak badan yang menggunakan sistem coretax Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam menjalankan kewajiban administrasi perpajakannya. Sebagai perusahaan yang bergerak di sektor jasa logistik, arus kas PT LV Logistics Indonesia sangat bergantung pada siklus pembayaran dari pelanggan, sehingga perusahaan ini rentan terhadap tekanan likuiditas yang dapat berdampak pada pemenuhan kewajiban perpajakan secara tepat waktu.

Sejak diberlakukannya Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-19/PJ/2025, Direktorat Jenderal Pajak menetapkan mekanisme penonaktifan akses pembuatan Faktur Pajak bagi wajib pajak badan yang memenuhi kriteria tertentu, di antaranya keterlambatan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa selama tiga bulan berturut-turut dan tunggakan pajak di atas satu miliar rupiah. Pada tanggal 3 Maret, akses coretax PT LV Logistics Indonesia dinonaktifkan karena memenuhi kedua kriteria tersebut secara bersamaan, sehingga kasus ini menjadi representasi konkret dari penerapan PER-19/PJ/2025 dan dijadikan objek studi kasus tertanam (*embedded case study*) dalam penelitian ini.

Untuk memperoleh data primer, penelitian ini melibatkan dua narasumber yang memiliki keterkaitan langsung dengan kasus penonaktifan akses tersebut, yaitu seorang *Account Representative* (AR) dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang menangani pengawasan wajib pajak, dan Manajer Pajak PT LV Logistics Indonesia yang bertanggung jawab atas pelaporan dan pengendalian kewajiban perpajakan perusahaan. Demi menjaga kerahasiaan identitas narasumber, keduanya disebut sebagai Informan AR dan Informan Manajer Pajak dalam keseluruhan pembahasan penelitian ini. Wawancara dilaksanakan secara tatap muka pada pertengahan hingga akhir Juli, dengan durasi masing-masing sesi kurang lebih satu jam, dan telah melalui proses transkripsi verbatim serta member checking sebagai bagian dari upaya menjaga kredibilitas data.

4.2 Hasil Data Analisis

Analisis data dalam penelitian ini mengikuti model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana, yang terdiri dari empat komponen yang berlangsung secara siklus, yaitu Pengumpulan Data (*Data Collection*), Kondensasi Data (*Data Condensation*), Penyajian Data (*Data Display*), serta Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Drawing Conclusions and Verification*). Untuk menjaga transparansi dan keterlacakan proses analisis, sub bab ini menyajikan keempat tahap tersebut secara berurutan sebelum temuan diinterpretasikan lebih lanjut menggunakan teori kepatuhan pada sub bab 4.3.

4.2.1 Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data menghasilkan dua transkrip wawancara verbatim dari Informan AR dan Informan Manajer Pajak, yang menjadi data mentah bagi

keseluruhan proses analisis pada sub bab ini. Berikut disajikan ringkasan hasil wawancara dari masing-masing informan disertai kutipan langsung sebagai bukti data mentah.

a. Hasil Wawancara dengan Informan AR

Informan AR menjelaskan bahwa penonaktifan akses pembuatan Faktur Pajak melalui coretax dipicu oleh dua kriteria utama dalam PER-19/PJ/2025, yaitu keterlambatan pelaporan SPT Masa selama tiga bulan berturut-turut dan tunggakan pajak di atas satu miliar rupiah, dengan kriteria keterlambatan pelaporan SPT Masa PPN sebagai penyebab yang paling sering ditemui dalam pengalamannya menangani wajib pajak.

"Kalau dari yang saya sudah lakukan itu keterlambatan SPT... mostly dari pengalaman saya dan teman-teman yang sudah kita nonaktifkan itu kebanyakan dari SPT masa PPN." — Informan AR

"Kalau setelah era Cortex ini terhadap faktur yang sudah dia buat... semua faktur yang ter-approve di Cortex, kita sudah bisa lihat faktur-faktur itu nomor berapa saja dan berapa DPP-nya." — Informan AR

Sumber: Data primer hasil wawancara dengan Informan AR dan Informan Manajer Pajak

Terkait dampak, Informan AR menyatakan bahwa otoritas mengharapkan munculnya efek jera yang mendorong peningkatan kepatuhan, meski reaksi wajib pajak pasca penonaktifan akses terbelah antara yang kooperatif dan yang resisten. Pada dimensi penanganan, Informan AR menjelaskan syarat formal dan material yang harus dipenuhi wajib pajak, serta perannya dalam mendampingi proses klarifikasi.

"Tiba-tiba setelah disuspen, tiba-tiba mereka ada dananya nih... kalau bisa dibilang lebih kooperatif, ya lebih kooperatif. Untuk itu ada juga yang resistensi... ini akan membunuh usaha kami, misalnya seperti itu." —

Informan AR

"Untuk beberapa kes yang baru saya tangani, lebih ke... sementara karena takut, karena gak bisa nerbitin faktor pajak itu... jadi mau gak mau ya patuh." —

Informan AR

Sumber: Data primer hasil wawancara dengan Informan AR dan Informan Manajer Pajak

b. Hasil Wawancara dengan Informan Manajer Pajak

Informan Manajer Pajak mengonfirmasi bahwa penonaktifan akun coretax PT LV Logistics Indonesia pada 3 Maret disebabkan oleh terpenuhinya dua kriteria PER-19/PJ/2025 secara bersamaan. Menariknya, pemahaman terhadap regulasi telah dimiliki sebelum kejadian berlangsung, namun kondisi keuangan perusahaan yang sulit membuat keterlambatan tetap terjadi.

"LV Logistics Indonesia memenuhi 2 kriteria untuk pemblokiran atau penutupan sementara akun Cortex, yaitu hutang di atas 1 miliar dan keterlambatan pelaporan 3 bulan berturut-turut untuk SPT unifikasi." —

Informan Manajer Pajak

"Saya sudah menjelaskan juga terhadap tim dan manajemen bahwa timbul PER baru ini mengakibatkan adanya kemungkinan kita akan diblokir nanti, namun karena kondisi keuangan yang saat itu sedang cukup pelik, jadi memang mau tidak mau harus terlambat." —

Informan Manajer Pajak

Sumber: Data primer hasil wawancara dengan Informan AR dan Informan Manajer Pajak

Pada dimensi dampak, Informan Manajer Pajak menggambarkan kondisi cash flow yang terhambat karena tidak dapat menerbitkan Faktur Pajak kepada pelanggan. Pada dimensi penanganan, pemulihan akses ditempuh melalui pelunasan SPT yang tertunggak dan pengajuan angsuran dengan jaminan aset.

"Dampaknya sih akhirnya jadinya kami tidak bisa menerbitkan invoice ke customer, sehingga uang juga tidak bisa masuk. Jadi akhirnya sebenarnya ini buah simalakama, tidak dibayar kita tidak bisa nagih, dibayar duitnya tidak ada juga." — Informan Manajer Pajak

"Kami membayar SPT unifikasi yang belum dilaporkan di tahun 2025 dengan mengajukan pinjaman sementara dan juga dengan menjaminkan aset ke kantor pajak agar akses dapat dibuka kembali." — Informan Manajer Pajak

Sumber: Data primer hasil wawancara dengan Informan AR dan Informan Manajer Pajak

4.2.2 Kondensasi Data

Kondensasi data dalam penelitian ini dilakukan melalui dua lapis pengkodean, yaitu *Open Coding* untuk mengidentifikasi konsep-konsep awal dan *Axial Coding* untuk menemukan hubungan antar kategori. Kedua lapis pengkodean tersebut disajikan berturut-turut pada bagian berikut.

a. *Open Coding*

Tahap *Open Coding* dilakukan dengan membaca ulang transkrip verbatim kedua informan secara baris per baris, kemudian memberikan kode terbuka pada setiap potongan pernyataan yang relevan dengan rumusan masalah penelitian (Strauss, 2012). Tabel 4.1 hingga Tabel 4.3 menyajikan kutipan kunci yang menjadi data mentah beserta kode terbuka yang dihasilkan, dikelompokkan berdasarkan tiga dimensi rumusan masalah.

Tabel 4. 1 *Open Coding* Dimensi Penyebab

Sumber	Kutipan Kunci (Data Mentah)	Kode Terbuka
Informan AR	SPT masa PPN itu kan 3 bulan berturut-turut, dia	Kriteria_SPT_3bulan; Kriteria_tunggakan_1M

Sumber	Kutipan Kunci (Data Mentah)	Kode Terbuka
	tidak lapor, itu kan bisa kita nonaktifkan... Ada juga terkait tunggakan... di atas 1 miliar. (Lampiran 1)	
Informan AR	Semua faktur yang terapprove di Cortex, kita sudah bisa lihat faktur-faktur itu nomor berapa saja dan berapa DPP-nya. (Lampiran 1)	Deteksi_realtime_Coretax
Informan AR	Mostly dari pengalaman saya dan teman-teman yang sudah kita nonaktifkan itu kebanyakan dari SPT masa PPN. (Lampiran 1)	SPT_paling_sering_penyebab
Informan AR	Saya rasa wajib pajak sudah paham konsekuensinya. Tapi mungkin pada saat itu diimplementasikan... beberapa kaget karena berharap ada dispensasi. (Lampiran 1)	Paham_regulasi_tapi_berharap_dispensasi
Informan Manajer Pajak	LV Logistics Indonesia memenuhi 2 kriteria... yaitu hutang di atas 1 miliar dan keterlambatan pelaporan 3 bulan berturut-turut untuk SPT unifikasi. (Lampiran 2)	Dua_kriteria_terpenuhi_bersamaan

Sumber	Kutipan Kunci (Data Mentah)	Kode Terbuka
Informan Manajer Pajak	Saya sudah menjelaskan juga terhadap tim dan manajemen... namun karena kondisi keuangan yang saat itu sedang cukup pelik, jadi memang mau tidak mau harus terlambat. (Lampiran 2)	Paham_risiko_tapi_terkendala_keuangan

Sumber: Data primer hasil wawancara dengan Informan AR dan Informan Manajer Pajak, diolah penulis (2026)

Tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa kode terbuka pada dimensi penyebab sebagian besar terbentuk dari pernyataan mengenai dua kriteria PER-19/PJ/2025, yaitu keterlambatan pelaporan SPT dan tunggakan pajak, serta pernyataan mengenai kapasitas deteksi sistem coretax dan pemahaman wajib pajak terhadap regulasi sebelum kejadian berlangsung.

Tabel 4. 2 *Open Coding* Dimensi Dampak

Sumber	Kutipan Kunci (Data Mentah)	Kode Terbuka
Informan AR	Dampaknya yang kita harapkan adalah kepatuhan meningkat... ya ada efek jerahnya. (Lampiran 1)	Ekspektasi_efek_jera
Informan AR	Tiba-tiba setelah disuspen, tiba-tiba mereka ada dananya nih... kalau bisa dibilang lebih kooperatif, ya	Reaksi_kooperatif_tibatiba_ada_dana

Sumber	Kutipan Kunci (Data Mentah)	Kode Terbuka
	lebih kooperatif. (Lampiran 1)	
Informan AR	Ini akan membunuh usaha kami, kalau seandainya ini tetap disuspen seperti itu. (Lampiran 1)	Reaksi_resisten_ancam_bisnis_mati
Informan Manajer Pajak	Kami tidak bisa menerbitkan invoice ke customer, sehingga uang juga tidak bisa masuk... ini buah simalakama, tidak dibayar kita tidak bisa nagih, dibayar duitnya tidak ada. (Lampiran 2)	Dampak_cashflow_buah_simalakama
Informan Manajer Pajak	Soal kepercayaan kita memang harus percaya pada negara. Jadi kita lihat saja sistem Cortex ini, ke depannya mudah-mudahan lebih bagus. (Lampiran 2)	Trust_pragmatis_pasca_kejadian

Sumber: Data primer hasil wawancara dengan Informan AR dan Informan Manajer Pajak, diolah penulis (2026)

Tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa kode terbuka pada dimensi dampak terbagi antara ekspektasi institusional berupa efek jera dari sisi otoritas, dan dampak operasional konkret berupa kebuntuan arus kas yang dialami wajib pajak, disertai variasi reaksi wajib pajak yang kooperatif maupun resisten.

Tabel 4. 3 *Open Coding* Dimensi Penanganan

Sumber	Kutipan Kunci (Data Mentah)	Kode Terbuka
Informan AR	Kalau syarat formalnya SPT-nya kan harus masuk dulu. Dilaporkan... kalau pelaporan SPT juga harus ada pembayarannya kan kalau memang ada kurang bayarnya. (Lampiran 1)	Syarat_formal_material_pemulihan
Informan AR	Saya dampingi, dalam rangka menjembatani... itu kita dampingi mereka ke penagihan terkait data-data rincian tunggakannya. (Lampiran 1)	Pendampingan_AR_jembatani_penagihan
Informan Manajer Pajak	Kami membayar SPT unifikasi yang belum dilaporkan... dengan mengajukan pinjaman sementara dan juga dengan menjaminkan aset ke kantor pajak. (Lampiran 2)	Pelunasan_pinjaman_jaminan_aset
Informan Manajer Pajak	Syarat formalnya ya melakukan pelaporan SPT, syarat materialnya ya pengajuan angsuran dengan penjaminan aset. (Lampiran 2)	Konfirmasi_syarat_formal_material

Sumber	Kutipan Kunci (Data Mentah)	Kode Terbuka
Informan Manajer Pajak	Cukup baik dengan pihak KPP, cukup komunikatif... cuman karena aturan ini baru, sulit juga untuk mereka memahami. (Lampiran 2)	Komunikasi_KPP_baik_tapi_aturan_baru
Informan Manajer Pajak	Saat ini saya sudah membuat SOP baru terkait perpajakan sehingga diharapkan hal ini tidak terjadi lagi. (Lampiran 2)	SOP_internal_baru_pasca_kejadian

Sumber: Data primer hasil wawancara dengan Informan AR dan Informan Manajer Pajak, diolah penulis (2026)

Tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa kode terbuka pada dimensi penanganan didominasi oleh pernyataan mengenai pemenuhan syarat formal dan material secara simultan, serta peran pendampingan yang dilakukan Account Representative selama proses pemulihan berlangsung.

b. Axial Coding

Kode terbuka yang dihasilkan pada tahap sebelumnya selanjutnya dikelompokkan ke dalam kategori yang lebih besar melalui proses *Axial Coding*. Pengelompokan dilakukan berdasarkan tiga dimensi rumusan masalah, kemudian dipilah lebih lanjut berdasarkan indikator teori kepatuhan, yaitu trust, power, serta kepatuhan formal dan material, sebagaimana disajikan pada Tabel 4.4 hingga Tabel 4.6.

Tabel 4. 4 Axial Coding Dimensi Penyebab

Sub Kategori (Indikator Teori)	Kode Terbuka Terkait	Sumber
Power (kapasitas deteksi sistem)	Deteksi_realtime_Coretax	AR
Kepatuhan formal (SPT)	Kriteria_SPT_3bulan; SPT_paling_serang_penyebab; Dua_kriteria_terpenuhi_bersamaan	AR, Manajer Pajak
Kepatuhan material (tunggakan)	Kriteria_tunggakan_1M; Dua_kriteria_terpenuhi_bersamaan	AR, Manajer Pajak
Trust (pemahaman regulasi)	Paham_regulasi_tapi_berharap_dispensasi; Paham_risiko_tapi_terkendala_keuangan	AR, Manajer Pajak

Sumber: Hasil open coding pada Tabel 4.1 sampai Tabel 4.3, diolah penulis (2026)

Tabel 4. 5 Axial Coding Dimensi Dampak

Sub Kategori (Indikator Teori)	Kode Terbuka Terkait	Sumber
Power (efek jera institusional)	Ekspektasi_efek_jera	AR
Dampak operasional dan arus kas	Dampak_cashflow_buah_simalakama	Manajer Pajak
Trust (reaksi pasca <i>Suspend</i>)	Reaksi_kooperatif_tibatiba_ada_dana; Reaksi_resisten_ancam_bisnis_mati; Trust_pragmatis_pasca_kejadian	AR, Manajer Pajak

Sumber: Hasil open coding pada Tabel 4.1 sampai Tabel 4.3, diolah penulis (2026)

Tabel 4. 6 *Axial Coding* Dimensi Penanganan

Sub Kategori (Indikator Teori)	Kode Terbuka Terkait	Sumber
Kepatuhan formal dan material (syarat pemulihan)	Syarat_formal_material_pemulihan; Pelunasan_pinjaman_jaminan_aset; Konfirmasi_syarat_formal_material	AR, Manajer Pajak
Power (pendampingan dan koordinasi)	Pendampingan_AR_jembatani_penagihan; Komunikasi_KPP_baik_tapi_aturan_baru	AR, Manajer Pajak
Mitigasi ke depan	SOP_internal_baru_pasca_kejadian	Manajer Pajak

Sumber: Hasil open coding pada Tabel 4.1 sampai Tabel 4.3, diolah penulis (2026)

4.2.3 Penyajian Data

Sesuai dengan penjelasan pada sub bab 3.6.1, penyajian data dalam penelitian ini disusun dalam bentuk narasi deskriptif-analitis yang diperkuat dengan kutipan langsung dari narasumber, sebagai hasil pemadatan dari kategori-kategori yang terbentuk pada tahap kondensasi data. Penyajian dikelompokkan berdasarkan tiga dimensi rumusan masalah berikut.

a. Penyajian Data Faktor Penyebab

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan AR, penonaktifan akses pembuatan faktur pajak melalui coretax pada wajib pajak badan umumnya dipicu oleh dua kriteria utama yang diatur dalam PER-19/PJ/2025, yaitu keterlambatan pelaporan SPT Masa selama tiga bulan berturut-turut dan tunggakan pajak di atas satu miliar rupiah. Dari pengalamannya, kriteria keterlambatan pelaporan SPT Masa PPN menjadi penyebab yang paling sering ia temui dibandingkan kriteria tunggakan pajak. Sistem coretax turut memperkuat kapasitas pengawasan otoritas

pajak dalam mendeteksi indikasi ketidakpatuhan secara real time, berbeda dari sistem e-Faktur sebelumnya yang belum memberikan visibilitas langsung atas faktur yang diterbitkan wajib pajak.

Terkait pemahaman wajib pajak terhadap ketentuan PER-19/PJ/2025, Informan AR menjelaskan bahwa sosialisasi telah dilakukan sejak awal peraturan ini diterbitkan, namun tidak sedikit wajib pajak yang tetap merasa terkejut pada saat implementasi berlangsung karena berharap ada dispensasi. Temuan dari Informan Manajer Pajak memberikan konfirmasi langsung atas pola tersebut. Penonaktifan akun coretax PT LV Logistics Indonesia terjadi pada 3 Maret dan disebabkan oleh terpenuhinya dua kriteria sekaligus dalam PER-19/PJ/2025, yaitu tunggakan pajak di atas satu miliar rupiah dan keterlambatan pelaporan SPT unifikasi selama tiga bulan berturut-turut. Menariknya, keterlambatan yang terjadi bukan disebabkan oleh minimnya pemahaman terhadap regulasi. Informan Manajer Pajak menyatakan bahwa secara pribadi ia telah memahami risiko yang timbul dari PER-19/PJ/2025 dan bahkan telah menyampaikan peringatan kepada tim internal serta manajemen perusahaan, namun kondisi keuangan perusahaan yang tergolong sulit membuat keterlambatan sulit dihindari.

b. Penyajian Data Dampak

Dari sisi otoritas, Informan AR menjelaskan bahwa dampak yang diharapkan dari kebijakan penonaktifan akses adalah efek jera bagi wajib pajak, dengan tujuan akhir mendorong peningkatan kepatuhan di masa mendatang. Namun demikian, Informan AR juga mengamati bahwa reaksi wajib pajak pasca

penonaktifan akses cenderung terbelah menjadi dua pola. Sebagian wajib pajak menunjukkan sikap kooperatif, ditandai dengan kemampuan melunasi kewajiban yang sebelumnya diklaim tidak dapat dipenuhi karena keterbatasan dana. Sebagian lainnya menunjukkan sikap resisten, dengan menyatakan bahwa penonaktifan akses berpotensi mematikan kelangsungan usaha mereka.

Dari sisi wajib pajak, Informan Manajer Pajak menggambarkan dampak yang jauh lebih konkret dan langsung dirasakan pada level operasional perusahaan. Penonaktifan akses membuat PT LV Logistics Indonesia tidak dapat menerbitkan Faktur Pajak kepada pelanggan, yang berimplikasi langsung pada proses penagihan. Kondisi ini menciptakan situasi yang oleh Informan Manajer Pajak disebut sebagai kondisi buah simalakama, yaitu perusahaan tidak dapat memperoleh pemasukan dari pelanggan karena tidak bisa menerbitkan invoice, sementara pemasukan tersebut justru dibutuhkan untuk melunasi tunggakan pajak yang menjadi penyebab penonaktifan akses itu sendiri.

c. Penyajian Data Upaya Penanganan

Informan AR menjelaskan bahwa pemulihan akses coretax mensyaratkan dua hal yang harus dipenuhi wajib pajak secara bersamaan, yaitu syarat formal berupa pelaporan SPT yang tertunggak, dan syarat material berupa pelunasan atau pengajuan angsuran atas tunggakan pajak. Dalam proses ini, Informan AR berperan aktif mendampingi wajib pajak menyusun klarifikasi serta menjembatani komunikasi dengan seksi penagihan untuk kasus yang melibatkan tunggakan dalam jumlah besar.

Temuan ini dikonfirmasi langsung oleh pengalaman konkret Informan Manajer Pajak. PT LV Logistics Indonesia menempuh dua langkah pemulihan yang berjalan beriringan, yaitu melunasi SPT unifikasi yang tertunggak melalui pinjaman jangka pendek, serta mengajukan skema angsuran dengan menjaminkan aset perusahaan untuk menyelesaikan tunggakan pajak yang nilainya di atas satu miliar rupiah. Terkait proses komunikasi dengan KPP selama masa pemulihan, Informan Manajer Pajak menilai cukup baik, meski turut disampaikan bahwa karena PER-19/PJ/2025 masih tergolong regulasi baru, pihak KPP sendiri disebutkan masih dalam proses beradaptasi dalam implementasinya. Sebagai langkah antisipasi ke depan, perusahaan telah menyusun standard operating procedure internal yang baru pasca kejadian ini.

4.2.4 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Sesuai dengan teknik triangulasi yang dijelaskan pada sub bab 3.6.2, penelitian ini menggunakan dua jenis triangulasi untuk memperkuat kredibilitas temuan sebagai bagian dari proses verifikasi, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan temuan dari Informan AR dan Informan Manajer Pajak, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan temuan wawancara terhadap dokumen resmi pendukung.

a. Bukti Dokumenter Pendukung

Dokumen resmi yang digunakan sebagai bahan triangulasi terdiri atas surat pemberitahuan penonaktifan akses dari Direktorat Jenderal Pajak, surat klarifikasi yang diajukan perusahaan, surat permohonan angsuran atas tunggakan pajak, serta

pengantar penyerahan jaminan aset dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakan tersebut. Identitas pribadi pada dokumen berikut seperti nama, NIK, NPWP pribadi, alamat, dan no telepon, telah disamarkan untuk menjaga kerahasiaan narasumber.

Gambar 4. 1 Email Pemberitahuan Penonaktifan Akses Faktur Pajak dari DJP



Sumber: Direktorat Jenderal Pajak (2026), diperoleh melalui dokumentasi PT LV Logistics Indonesia

Dokumen pada Gambar 4.1 menunjukkan bahwa Direktorat Jenderal Pajak menyampaikan pemberitahuan penonaktifan akses pembuatan Faktur Pajak kepada PT LV Logistics Indonesia pada tanggal 3 Maret, dengan mengutip dasar hukum Pasal 2 ayat (2) PER-19/PJ/2025. Tanggal ini konvergen dengan tanggal yang disebutkan Informan Manajer Pajak dalam wawancara, sehingga memperkuat kredibilitas temuan pada dimensi penyebab yang telah disajikan pada sub bab 4.2.3.

Gambar 4. 2 Surat Klarifikasi Atas Penonaktifan Akses Pembuatan Faktur Pajak



Logistics
SINCE 1921

PT. LV LOGISTICS INDONESIA
NIFFARO PARK
Commercial Area Tower B, MZ Floor
Jl. Raya Pasar Minggu Km. 18
Jakarta Selatan 112510
☎ +62 21 29864401 - 03
✉ marketing@lvlogistics.co.id

SURAT KLARIFIKASI ATAS PENONAKTIFKAN AKSES PEMBUATAN FAKTUR PAJAK

Nomor : 00005/SPT/LV/IX/2026
 Lampiran : Satu Set
 Ket : Klarifikasi atas Penonaktifan Akses Pembuatan Faktur Pajak
 Karena Tidak Melaksanakan Kewajiban Sesuai dengan Ketentuan
 Peraturan Perundang-undangan di Bidang Perpajakan terhadap PT.LV
 Logistics Indonesia (0032112831014000)

Yth. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Madya Dua Jakarta Selatan II

Sehubungan dengan pemberitahuan mengenai penonaktifan akses pembuatan Faktur Pajak tanggal 3 Maret 2026 terhadap PT. LV Logistics Indonesia dengan Nomor NPWP (032112831014000), saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : [REDACTED]
 NPWP : [REDACTED]
 Nomor KTP/Paspor *) : [REDACTED]
 Alamat : [REDACTED]
 Jabatan : Direktur Utama

bertindak selaku Wajib Pajak/Pengurus/Penanggung Jawab PT.LV Logistics Indonesia dengan Nomor Npwp (032112831014000) , dengan ini kami menyampaikan klarifikasi atas penonaktifan akses pembuatan Faktur Pajak sebagaimana dimaksud dengan alasan sebagai berikut :

1. Tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai yang telah menjadi kewajibannya untuk 6 (enam) Masa Pajak dalam periode 1 (satu) tahun Kalender.
2. Tidak melaporkan bukti potong atau bukti pungut untuk setiap jenis pajak yang seharusnya dipotong atau dipungut yang telah dibuat berturut-turut selama 3 (tiga) bulan.
3. Memiliki tunggakan pajak paling sedikit Rp250.000.000,00 untuk Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama; atau Rp1.000.000.000,00 untuk Wajib Pajak yang terdaftar selain di Kantor Pelayanan Pajak Pratama, yang telah diterbitkan surat teguran dan selain yang telah memiliki surat keputusan persetujuan pengangsuran atau penundaan pembayaran utang pajak yang masih berlaku.

Dalam rangka klarifikasi ini, terlampir disampaikan dokumen pendukung sebagai berikut:

1. Melampirkan SPT Masa PPN 2025 bulan Januari – Desember.
2. Melampirkan SPT Masa PPh Unifikasi 2025 bulan Oktober, November, dan Desember.
3. Melampirkan Surat Permohonan Penundaan Pembayaran Hutang Pajak.

Terkait kondisi keuangan LV Logistics yang sedang kesulitan cash flow kami memohon agar Bapak Kepala Kantor dapat membuka suspend agar perusahaan kami dapat beraktivitas kembali, sehingga nantinya kami dapat melakukan kewajiban perpajakan kami.



Sumber: Dokumentasi PT LV Logistics Indonesia (2026)

Surat klarifikasi yang diajukan PT LV Logistics Indonesia pada Gambar 4.2 mencantumkan tiga alasan penonaktifan akses, yaitu tidak menyampaikan SPT Masa PPN untuk enam masa pajak dalam satu tahun kalender, tidak melaporkan bukti potong atau pungut PPh selama tiga bulan berturut-turut, serta memiliki

tunggakan pajak di atas satu miliar rupiah yang belum memiliki keputusan penundaan yang berlaku. Dua alasan terakhir konvergen dengan pernyataan Informan Manajer Pajak dalam wawancara, sementara alasan pertama merupakan informasi tambahan dari dokumen yang belum secara eksplisit disampaikan dalam wawancara. Surat ini juga menjadi bukti konkret dari upaya penanganan yang dijelaskan pada sub bab 4.2.3, karena format dan prosedur penyampaian sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Lampiran PER-19/PJ/2025.

Gambar 4. 3 Surat Angsuran Hutang Pajak PT LV Logistics Indonesia



Logistics
SINCE 1921

PT. LV LOGISTICS INDONESIA
NIFFARO PARK
Commercial Area Tower B, MZ Floor
Jl. Raya Pasar Minggu Km. 18
Jakarta Selatan 12510
☎ +62 21 29864401 - 03
✉ marketing@lvlogistics.co.id

SURAT ANGSURAN HUTANG PAJAK

NO: 048/LVL-IJKT/PJK/III/2026

Yth. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Madya Dua Jakarta Selatan II

Yang bertanda tangan di bawah ini, Direktur Utama PT. LV Logistics Indonesia:

Nama : [REDACTED]

NPWP : [REDACTED]

Jabatan : Direktur Utama

Alamat : [REDACTED]

Nomor Telepon : [REDACTED]

Berdasarkan Surat Ketetapan/Tagihan Pajak Nomor 00004/206/16/096/21 dengan jumlah hutang pajak sebesar Rp. 8.977.968.724 (terbilang: Delapan miliar sembilan ratus tujuh puluh tujuh juta sembilan ratus enam puluh delapan ribu tujuh ratus dua puluh empat rupiah), dengan ini kami mengajukan permohonan angsuran atas pembayaran hutang pajak tersebut.

Permohonan angsuran ini kami ajukan karena kondisi likuiditas perusahaan saat ini belum memungkinkan untuk melakukan pelunasan seluruh jumlah hutang pajak tersebut sekaligus. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mengajukan usulan pembayaran secara angsuran selama 24 bulan dengan jumlah angsuran per bulan sebesar Rp. 374.082.030. Pembayaran angsuran tersebut akan kami lakukan setiap tanggal akhir bulan, dimulai pada akhir bulan April 2026, sebesar nilai angsuran per bulannya.

Sebagai bentuk kesungguhan dan tanggung jawab kami, terlampir skema pembayaran:

Sebagai bentuk itikad baik, kami berkomitmen untuk memenuhi seluruh pembayaran angsuran sesuai jadwal yang disetujui serta tetap melaksanakan kewajiban perpajakan lainnya sesuai ketentuan yang berlaku. Demikian permohonan ini kami sampaikan. Besar harapan kami agar permohonan angsuran ini dapat dipertimbangkan dan disetujui. Atas perhatian dan kebijaksanaan Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,
PT. LV Logistics Indonesia

[REDACTED]

Direktur Utama











Sumber: Dokumentasi PT LV Logistics Indonesia (2026)

Surat Angsuran Hutang Pajak pada Gambar 4.3 menunjukkan bahwa PT LV Logistics Indonesia mengajukan permohonan angsuran atas tunggakan pajak berdasarkan Surat Ketetapan/Tagihan Pajak Nomor 00004/206/16/096/21 senilai Rp8.977.968.724, dengan skema pembayaran selama 24 bulan terhitung sejak akhir April 2026. Pengajuan ini konvergen dengan pernyataan Informan Manajer Pajak

dalam wawancara mengenai upaya pemulihan melalui skema angsuran, serta memperkuat temuan bahwa kriteria tunggakan pajak di atas satu miliar rupiah dalam PER-19/PJ/2025 terpenuhi pada kasus PT LV Logistics Indonesia.

Gambar 4. 4 Surat Pengantar Penyerahan Jaminan Aset dalam Pembayaran Pajak Terutang



Logistics
SINCE 1921

PT. LV LOGISTICS INDONESIA
NIFARO PARK
Commercial Area Tower B, MZ Floor
Jl. Raya Pasar Minggu Km. 18
Jakarta Selatan 12530
☎ +62 21 29864401 - 03
✉ marketing@lvlogistics.co.id

Nomor : 066/LVLI/III/2026
Lampiran : 4 (empat) SKPT total luas 79.177 m²

Kepada Yth.
Kantor Pelayanan Pajak Madya Dua Jakarta Selatan 2
Di Gedung Bursa Efek Indonesia Lt. 8

U.p.: Yth. Bapak Kepala Kantor

Perihal : Pengantar Penyerahan Jaminan Serta Penyampaian Estimasi Nilai Aset
Tanah sebagai Jaminan Dalam Pembayaran Pajak Terutang

Dengan hormat,

Sehubungan dengan kewajiban pembayaran pajak terutang PT LV Logistics Indonesia, bersama ini kami menyampaikan keterangan terkait aset tanah yang akan dijamin sebagai bentuk itikad baik perusahaan dalam memenuhi kewajiban perpajakan kepada negara.

Adapun rincian keterangan mengenai aset tanah dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Bahwa luas tanah yang dijamin untuk pembayaran pajak terutang adalah seluas 79.177 m² sebagaimana tercantum dalam 4 (empat) Surat Keterangan Penguasaan Tanah (SKPT) terlampir.
2. Bahwa keterangan kepemilikan tanah tersebut adalah milik Bpk. [REDACTED] yang merupakan Pimpinan PT. LV Logistics Indonesia
3. Bahwa terhadap tanah tersebut sebagaimana tercantum dalam SKPT seluas 79.177 m², pada tahun 2022 dengan nilai jual beli sebesar Rp 5 [REDACTED]
4. Bahwa berdasarkan estimasi nilai pasar pada tahun 2026, terhadap tanah tersebut terdapat kenaikan nilai sehingga diperkirakan memiliki harga jual sebesar Rp 7 [REDACTED] dengan asumsi kenaikan per tahun sebesar 7% dari harga pasar, saat ini harga tanah di Lokasi serupa di daerah Kutai Kartanegara berkisar antara Rp. 200.000,- s/d Rp 450.000,-
5. Bahwa terhadap objek tanah seluas kurang lebih 59.000 m² di lokasi tersebut, telah dilakukan pengurugan lahan dengan material sirtu, clay, latrit, dll sehingga layak untuk kegiatan galangan sebesar Rp. 20 [REDACTED] - (dua puluh [REDACTED]) Anggaran Biaya Terlampir.





PT. LV LOGISTICS INDONESIA
 NIFFARO PARK
 Commercial Area Tower B, MZ Floor
 Jl. Raya Pasar Minggu Km. 18
 Jakarta Selatan 12510
 ☎ +62 21 29864401 - 03
 ✉ marketing@lvlogistics.co.id

6. Bahwa terhadap objek tanah seluas kurang lebih 59.000 m² tersebut, telah dibangun Winch, alat derek untuk menarik beban, menurunkan dan menggulung tali termasuk biaya-biaya lain yang berkaitan dengan pekerjaan tersebut, dengan total harga sebesar Rp 1.500.000.000, - (satu miliar lima ratus juta rupiah).

Dengan demikian, total estimasi seluruh aset yang akan dijaminkan untuk pembayaran utang pajak PT LV Logistics Indonesia adalah sebesar Rp 29. [REDACTED] - (dua puluh sembilan [REDACTED])

Demikian surat pengantar ini kami sampaikan sebagai bentuk transparansi dan itikad baik perusahaan dalam penyelesaian kewajiban perpajakan. Besar harapan kami agar informasi ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Selatan.

Atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Jakarta 12 Maret 2026

Hormat kami,

PT LV Logistics Indonesia

Direktur Utama



Sumber: Dokumentasi PT LV Logistics Indonesia (2026)

Dokumen pada Gambar 4.4 menunjukkan bahwa jaminan yang diserahkan untuk mendukung permohonan angsuran berasal dari aset milik pengurus perusahaan, bukan aset yang tercatat sebagai milik korporasi PT LV Logistics Indonesia secara langsung. Kondisi ini konsisten dengan pernyataan Informan Manajer Pajak mengenai penjaminan aset sebagai bagian dari proses pemulihan, dan mengindikasikan bahwa dalam situasi keterbatasan kapasitas korporasi,

kontribusi personal dari pihak pengurus turut berperan dalam upaya penanganan yang telah disajikan pada sub bab 4.2.3.

b. Hasil Triangulasi

keterangan kedua informan, pengamatan penulis, dan dokumen resmi yang telah disajikan di atas selanjutnya dipadukan untuk menilai tingkat kesesuaian antar sumber pada setiap tema temua. Hasil pepaduan tersebut disajikan pada Tabel 4.7 berikut.

Tabel 4. 7 Hasil Triangulasi Data

Tema	Temuan Informan	Pengamatan Penulis	Data	Kode
Penyebab penonaktifan akses	Informan AR menyebut kriteria yang paling sering ditemui adalah SPT Masa PPN tidak dilaporkan tiga bulan berturut-turut, sementara tunggakan lebih jarang. Informan Manajer Pajak mengonfirmasi perusahaan memenuhi dua kriteria sekaligus, yaitu tunggakan di atas Rp1 miliar dan keterlambatan pelaporan SPT unifikasi tiga bulan berturut-turut.	Keterangan kedua informan bersifat konvergen. Penulis mengamati bahwa kasus PT LV Logistics Indonesia merupakan representasi terpenuhinya lebih dari satu kriteria PER-19/PJ/2025 secara bersamaan, bukan kriteria tunggal sebagaimana pola umum yang dijelaskan Informan AR.	Email Pemberitahuan Penonaktifan Faktur dari DJP tanggal 3 Maret (Gambar 4.1) dan Surat Klarifikasi Nomor 00005/SPT/LV/I X/2026 (Gambar 4.2)	Kriteria_SPT_3bulan; Kriteria_Tunggakan_1M; Dua_kriteria_terpenuhi_bersamaan

Tema	Temuan Informan	Pengamatan Penulis	Data	Kode
Pemahaman regulasi sebelum kejadian	Informan AR menyatakan sosialisasi PER-19/PJ/2025 telah dilakukan sejak awal dan wajib pajak umumnya sudah memahami konsekuensinya, meski banyak yang terkejut saat implementasi karena berharap ada dispensasi. Informan Manajer Pajak menyatakan telah memahami risiko dan memperingatkan manajemen, namun kondisi keuangan memaksa keterlambatan tetap terjadi.	Keterangan kedua informan bersifat komplementer. Penulis mengamati bahwa ketidakpatuhan pada kasus ini tidak bersumber dari rendahnya pemahaman regulasi, melainkan dari keterbatasan kapasitas finansial perusahaan.	Surat Klarifikasi Nomor 00005/SPT/LV/IX/2026 yang memuat keterangan kesulitan arus kas perusahaan (Gambar 4.2)	Paham_regulasi_tapi_berharap_dispensasi ; Paham_resiko_tapi_terkendala_keuangan
Dampak penonaktifan akses	Informan AR menyebut dampak yang diharapkan otoritas adalah efek jera untuk mendorong kepatuhan. Informan Manajer Pajak menggambarkan dampak nyata berupa ketidakmampuan menerbitkan Faktur Pajak	Keterangan kedua informan bersifat komplementer, namun memperlihatkan kesenjangan antara tujuan kebijakan dan dampak riil di lapangan. Penulis mengamati adanya pola melingkar, yaitu penonaktifan	Surat Klarifikasi Nomor 00005/SPT/LV/IX/2026 yang memuat permohonan pembukaan akses agar perusahaan dapat kembali beraktivitas (Gambar 4.2)	Ekspektasi_efek_jera ; Dampak_cash_flow_buah_si_malakama

Tema	Temuan Informan	Pengamatan Penulis	Data	Kode
	sehingga penagihan kepada pelanggan terhenti dan arus kas semakin tertekan.	akses justru mempersempit kemampuan perusahaan melunasi kewajiban yang menjadi penyebab penonaktifan itu sendiri.		
Reaksi dan kepercayaan pasca penonaktifan	Informan AR mengamati reaksi wajib pajak terbelah, sebagian menjadi kooperatif dengan tiba-tiba mampu melunasi kewajiban, sebagian resisten karena menilai kebijakan mengancam kelangsungan usaha. Informan Manajer Pajak menempuh jalur kooperatif dan menyatakan tetap percaya kepada otoritas dengan nada pragmatis.	Keterangan kedua informan konvergen sebagian. Penulis mengamati bahwa kepatuhan yang muncul lebih bersifat terpaksa dibandingkan sukarela, sebagaimana turut diakui sendiri oleh Informan AR pada bagian akhir wawancara.	Surat Angsuran Hutang Pajak Nomor 048/LVLI-JKT/PJK/III/2026 (Gambar 4.3)	Trust_pragmatism_pasca_kejadian Reaksi_resisten_ancam_bisnis_mati Reaksi_kooperatif_tibatiba_ada_dana
Upaya pemulihan akses	Informan AR menjelaskan pemulihan mensyaratkan pemenuhan syarat formal berupa pelaporan SPT	Keterangan kedua informan konvergen kuat dan sepenuhnya terkonfirmasi dokumen. Penulis	Surat Angsuran Hutang Pajak Nomor 048/LVLI-JKT/PJK/III/2026 (Gambar 4.3) dan Surat	Syarat_Formal_material_pemulihan; Pelunasan_pinjaman_jaminan_aset.

Tema	Temuan Informan	Pengamatan Penulis	Data	Kode
	tertunggak dan syarat material berupa pelunasan atau pengajuan angsuran, disertai pendampingan AR. Informan Manajer Pajak menyebut perusahaan melunasi SPT melalui pinjaman jangka pendek dan mengajukan angsuran dengan penjaminan aset.	mengamati bahwa jaminan yang diserahkan berasal dari aset pengurus perusahaan, bukan aset korporasi, yang justru menegaskan keterbatasan kapasitas finansial perusahaan itu sendiri.	Pengantar Penyerahan Jaminan Aset Nomor 066/LVLI/III/2026 (Gambar 4.4)	

Sumber: Data primer hasil wawancara, pengamatan penulis, dan dokumen PT LV Logistics Indonesia, diolah penulis (2026)

Sebagaimana ditegaskan pada sub bab 3.6.1, kesimpulan dalam penelitian kualitatif bersifat tentatif dan terus berkembang selama proses penelitian berlangsung. Tabel 4.7 menunjukkan bahwa temuan pada dimensi penyebab dan proses pemulihan bersifat konvergen kuat antar sumber, sedangkan temuan pada dimensi dampak dan reaksi pasca *Suspend* bersifat komplementer, yaitu saling melengkapi dari dua sudut pandang yang berbeda. Seluruh tema temuan juga terkonfirmasi oleh dokumen resmi, sehingga data penelitian ini dapat dinyatakan kredibel untuk dianalisis lebih lanjut. Verifikasi turut dilakukan melalui proses member checking kepada kedua informan serta peninjauan ulang catatan lapangan, sebagaimana dijelaskan pada sub bab 3.6.3, sehingga kesimpulan sementara ini

dapat dipertanggungjawabkan sebelum diinterpretasikan lebih lanjut menggunakan teori kepatuhan pada sub bab 4.3.

4.3 Interpretasi Hasil dan Pembahasan

4.3.1 Interpretasi Faktor Penyebab dalam Perspektif Teori Kepatuhan

Temuan pada sub bab 4.2.1 menunjukkan bahwa ketidakpatuhan yang terjadi pada kasus PT LV Logistics Indonesia tidak dapat sepenuhnya dijelaskan melalui pendekatan trust semata, sebagaimana ditekankan dalam *Slippery Slope Framework* (Kirchler et al., 2008). Informan Manajer Pajak justru menunjukkan tingkat pemahaman dan kesadaran regulasi yang memadai sebelum kejadian berlangsung, namun keterbatasan kapasitas finansial perusahaan menjadi faktor determinan yang lebih dominan dibandingkan faktor kepercayaan atau pemahaman terhadap otoritas pajak.

Temuan ini konsisten dengan penelitian Boateng et al., (2022) yang menunjukkan bahwa perusahaan dengan keterbatasan finansial memiliki kecenderungan lebih tinggi untuk tidak patuh terhadap kewajiban pajak, khususnya ketika perusahaan tersebut menghadapi tekanan pemenuhan arus kas jangka pendek. Hal serupa juga ditemukan oleh Fatima & Adi, (2019) dalam penelitiannya terhadap wajib pajak orang pribadi di Kota Salatiga, yang membuktikan bahwa kondisi keuangan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sebuah pola yang konsisten meski konteks penelitian tersebut adalah wajib pajak orang pribadi, bukan wajib pajak badan.

Dengan merujuk pada kedua penelitian tersebut, temuan pada kasus PT LV Logistics Indonesia dapat dimaknai sebagai konfirmasi empiris bahwa faktor kapasitas ekonomi wajib pajak turut menjadi variabel penentu kepatuhan, di luar dimensi trust dan power yang menjadi fokus utama *Slippery Slope Framework*. Hal ini mengindikasikan perlunya perluasan sudut pandang dalam menilai efektivitas kebijakan penonaktifan akses sebagai instrumen penegakan kepatuhan pajak, khususnya untuk wajib pajak badan di sektor jasa logistik yang arus kasnya sangat bergantung pada siklus pembayaran dari pelanggan.

4.3.2 Interpretasi Dampak dalam Perspektif Teori Kepatuhan

Temuan pada sub bab 4.2.2 memperlihatkan adanya kesenjangan antara tujuan kebijakan dan dampak riil yang dirasakan di lapangan. *Slippery Slope Framework* Kirchler et al., (2008) menempatkan *power of authorities* sebagai salah satu jalur menuju *enforced compliance*, dengan asumsi bahwa penegakan aturan yang tegas akan mendorong kepatuhan melalui rasa takut terhadap sanksi. Pada kasus PT LV Logistics Indonesia, asumsi ini terbukti benar dalam artian perusahaan akhirnya patuh, tetapi jalur menuju kepatuhan tersebut justru memperlihatkan sisi paradoks dari penegakan aturan.

Alih-alih murni membangun kesadaran, penonaktifan akses justru menciptakan kondisi darurat finansial yang pada akhirnya memaksa kepatuhan melalui jalur yang tidak berkelanjutan, yaitu pinjaman jangka pendek dan penjaminan aset. Kondisi ini konsisten dengan temuan Jason et al., (2018) yang menunjukkan bahwa efek jera dari tindakan penegakan pajak cenderung lebih cepat memudar pada wajib pajak dengan volatilitas pendapatan tinggi, dibandingkan

wajib pajak yang kondisi keuangannya lebih stabil. Sektor jasa logistik, yang arus kasnya sangat bergantung pada siklus pembayaran pelanggan, tergolong rentan terhadap volatilitas semacam ini.

Temuan ini mengindikasikan bahwa efektivitas kebijakan penonaktifan akses sebagai instrumen *enforced compliance* perlu dipertanyakan keberlanjutannya, khususnya bagi wajib pajak badan dengan karakteristik arus kas yang fluktuatif. Tanpa disertai mekanisme pendampingan yang membangun kapasitas keuangan jangka panjang, penegakan aturan berisiko hanya menghasilkan kepatuhan yang bersifat sementara dan rentan berulang pada siklus permasalahan yang sama.

4.3.3 Interpretasi Upaya Penanganan dalam Perspektif Teori Kepatuhan

Proses pemulihan akses pada kasus PT LV Logistics Indonesia menunjukkan bahwa dimensi *power* dan *trust* dalam *Slippery Slope Framework* tidak berjalan sebagai dua jalur yang terpisah, melainkan saling terkait dalam praktiknya. Di satu sisi, syarat formal dan material yang harus dipenuhi mencerminkan penegakan *power of authorities* yang tegas dan tanpa ruang negosiasi. Di sisi lain, peran pendampingan yang dilakukan Informan AR selama proses klarifikasi menunjukkan adanya elemen *trust* yang dibangun melalui interaksi personal antara otoritas dan wajib pajak.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Gangl et al., (2019) yang mengidentifikasi *personal assistance* sebagai sub kategori *trust* yang belum banyak dibahas dalam kerangka *Slippery Slope Framework* klasik. Peran Informan AR

dalam mendampingi PT LV Logistics Indonesia menyusun klarifikasi dan berkoordinasi dengan seksi penagihan dapat dimaknai sebagai manifestasi konkret dari personal assistance tersebut, yang berpotensi menjadi jembatan untuk memulihkan trust wajib pajak meski proses penegakan aturan tetap berjalan tegas.

Kondisi ini juga dapat dikaitkan dengan gagasan responsive regulation dari Braithwaite, (2007), yang menekankan bahwa efektivitas regulasi pajak tidak semata ditentukan oleh ketegasan penegakan, melainkan juga oleh kemampuan otoritas merespons kondisi dan perilaku wajib pajak secara proporsional. Pendampingan yang dilakukan Informan AR, meski tidak menghilangkan konsekuensi formal dari pelanggaran yang terjadi, menunjukkan adanya unsur responsivitas yang berpotensi mendukung pemulihan trust jangka panjang, dibandingkan pendekatan penegakan yang murni koersif.

4.3.4 Pembahasan Terintegrasi

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kasus penonaktifan akses coretax pada PT LV Logistics Indonesia tidak dapat dijelaskan secara memadai hanya dengan kerangka trust dan power klasik dari *Slippery Slope Framework* Kirchler et al., (2008). Tiga dimensi rumusan masalah, yaitu penyebab, dampak, dan penanganan, ketika dianalisis secara terintegrasi, memperlihatkan satu benang merah yang konsisten, yaitu peran sentral kapasitas ekonomi wajib pajak dalam menentukan pola kepatuhan, di luar sekadar persoalan kepercayaan atau ketakutan terhadap sanksi.

Pada dimensi penyebab, ditemukan bahwa ketidakpatuhan terjadi meski pemahaman regulasi sudah memadai, mengindikasikan bahwa faktor kapasitas

finansial, sebagaimana didukung oleh temuan Boateng et al., (2022) serta Fatima & Adi, (2019), menjadi determinan yang lebih kuat dibanding trust semata. Pada dimensi dampak, efek jera yang diharapkan otoritas memang terwujud, namun melalui jalur yang rentan tidak berkelanjutan, sejalan dengan temuan Jason et al., (2018) bahwa deterrence effect cenderung memudar pada wajib pajak dengan volatilitas keuangan tinggi. Pada dimensi penanganan, justru ditemukan indikasi positif, bahwa peran pendampingan personal dari Account Representative, sebagaimana dikonseptualisasikan oleh Gangl et al., (2019), berpotensi menjadi jembatan pemulihan trust yang lebih berkelanjutan dibandingkan pendekatan penegakan murni.

Sintesis dari ketiga dimensi ini mengarahkan pada satu kesimpulan penting, bahwa efektivitas kebijakan penonaktifan akses coretax sebagai instrumen kepatuhan pajak akan lebih optimal apabila disertai pendekatan yang mempertimbangkan kapasitas ekonomi wajib pajak dan memperkuat elemen pendampingan personal, bukan semata mengandalkan kekuatan penegakan aturan. Implikasi ini menjadi dasar bagi rekomendasi yang akan disampaikan pada BAB V penelitian ini