

**EFEKTIVITAS PROSEDUR PENERBITAN SURAT PAKSA
SEBAGAI UPAYA PENAGIHAN AKTIF PADA KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA MAKASSAR UTARA**

Skripsi

Untuk memenuhi salah satu persyaratan
Mencapai derajat Sarjana S-1

Program Studi Manajemen



Diajukan oleh :

ZURRAHMAN

2017212250

**KONSENTRASI PERBANKAN & KEUANGAN MIKRO
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
NOBEL INDONESIA
MAKASSAR
2020**

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

**EFEKTIVITAS PROSEDUR PENERBITAN SURAT PAKSA
SEBAGAI UPAYA PENAGIHAN AKTIF PADA KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA MAKASSAR UTARA**

diajukan oleh :

Nama : ZURRAHMAN

NIM : 2017212250

Telah dipertahankan dihadapan tim penguji Tugas Akhir/Skripsi
STIE Nobel Indonesia pada tanggal 16 Juli 2020
dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Akademik
Sarjana Manajemen - SM

Makassar, 16 Juli 2020

Tim Penguji

Ketua : Yuswari Nur, S.E.,M.Si.

Sekretaris : Ridwan, S.E.,M.Si.

Anggota : Mariah, S.E.,M.Pd. *Pool Of Business*


1.

2.

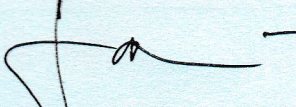
3.

Mengesahkan,

Wakil Ketua 1
Bidang Akademik



(Dr. Ahmad Firman, S.E., M.Si)

Ketua Jurusan


(Yuswari Nur, S.E.,M.Si)

Mengetahui

Ketua **STIE Nobel Indonesia** Makassar


(Dr. H. Mashur Razak, S.E.,M.M)



SURAT PERNYATAAN

Nama : Zurrahman
NIM : 2017212250
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Perbankan & Keuangan Mikro
Judul : Efektivitas Prosedur Penerbitan Surat Paksa Sebagai Upaya
Penagihan Aktif Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar
Utara

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan yang saya buat ini tidak benar.

Makassar, 16 Juli 2020

Yang menyatakan,



Zurrahman

NIM 2017212250

ABSTRAK

Zurrahman. 2020. Efektivitas Prosedur Penerbitan Surat Paksa sebagai Upaya Penagihan Aktif pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara, dibimbing oleh Ridwan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penerbitan surat paksa di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara.

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif yaitu untuk menjelaskan tentang efektivitas prosedur penerbitan surat paksa sebagai upaya penagihan aktif yang terjadi pada KPP Pratama Makassar Utara. Teknik pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat efektivitas penagihan aktif dengan menggunakan Surat Paksa di KPP Pratama Makassar Utara pada tahun 2017 adalah 45% dan tergolong kurang efektif. Pada tahun 2018 tingkat efektivitasnya meningkat menjadi 48% akan tetapi masih tergolong kurang efektif karena tidak terlampau jauh dengan tahun 2017. Kurang efektifnya penagihan aktif dengan Surat Paksa adalah akibat minimnya jumlah petugas pajak terutama Jurusita Pajak yang berperan penting dalam pemberitahuan Surat Paksa.

Kata Kunci: *Efektivitas, Surat Paksa, dan Penagihan Aktif*



ABSTRACT

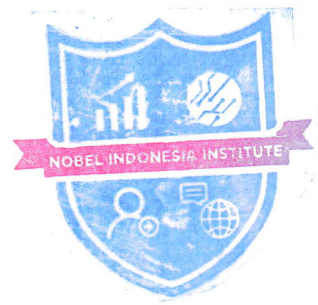
Zurrahman. 2020. *The Effectiveness of Procedure for Issuance of Forced as Active Billing Efforts at Makassar Primary Tax Service Office (KPP) Pratama Makassar Utara, supervised by Ridwan.*

This study aims to determine the effectiveness of issuing forced at Makassar Primary Tax Service Office (KPP) Pratama Makassar Utara.

This study approach uses a descriptive approach to explain the effectiveness of the procedure for issuing forced as an active billing effort that occurs at Makassar Primary Tax Service Office (KPP) Pratama Makassar Utara. Data collection techniques use the study of literature, interviews, and documentation.

The results showed that the level of effectiveness of active billing by using Forced Letter at Makassar Primary Tax Service Office (KPP) Pratama Makassar Utara in 2017 was 45% and classified as less effective. In 2018 the level of effectiveness has increased to 48% but is still classified as less effective because it is not too significant from 2017. The ineffectiveness of active billing with forced is due to the low number of tax officers, especially the tax bailiff who plays an important role in the notification of forced letters.

Keywords: *Effectiveness, Coercion, and Active Billing*



PERSEMBAHAN

Sujud syukur ku persembahkan pada Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas karunia serta kemudahan yang telah diberikan akhirnya Skripsi ini dapat terselesaikan dan atas dukungan do'a dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat dirampungkan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati dan rasa syukur tiada henti, Skripsi ini ku persembahkan untuk :

Kedua Orang Tuaku Tercinta

Ayahanda Ahmad

Ibunda Rusniati

Saudara Tersayang

Zurahmin

Zulfahmi

Rekan dan Kerabat tercinta

Keluarga Besar UKM Seni Budaya NobelArt STIE Nobel Indonesia terkhusus kepada kakanda

Reza Andriyanto Z, S.Ak., M.M

Seluruh Dosen yang telah mendidik dan memberikan ilmunya dengan tulus terkhusus kepada

Ridwan, S.E., M.Si.

**Almamater yang ku banggakan
STIE NOBEL INDONESIA MAKASSAR**

MOTTO

“ laa hawla wa laa quwwata illa billah.”

(Tidak ada kuasa bagi hamba untuk menolak kejelekan dan tidak ada kekuatan untuk meraih kebaikan selain dengan kuasa Allah)

Hadits Shahihah

“Jangan pernah takut untuk melangkah selama itu kebaikan dan kepercayaan serta keyakinan tertanam dalam diri semata-mata karena Allah.”

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirahim,

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas berkat, rahmat, taufik dan hidayah-Nya penusunan Penelitian yang berjudul **“Efektivitas Prosedur Penerbitan Surat Paksa Sebagai Upaya Penagihan Aktif Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara”** dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan Penelitian ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerja sama dari berbagai pihak dan berkah dari Allah Subhanu Wa Ta'ala sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat di atasi.

Dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menghaturkan rasa terima kasih kepada mereka yang telah banyak membantu penulis selama perkuliahan dan penyusunan skripsi, antara lain :

1. Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang selalu memberikan rahmat dan hidayah-Nya serta selalu memberikan kemudahan dan perlindungan.
2. Ayahanda dan ibunda tercinta yang selalu memberikan bantuan moril, material, arahan dan mendoakan keberhasilan dan keselamatan selama menempuh pendidikan.
3. Bapak Ridwan, S.E., M.Si selaku pembimbing yang dengan penuh kesabaran memberikan masukan, dukungan, saran dan kritik yang membangun untuk kelancaran penulisan penelitian ini.

4. Bapak Yuswari Nur, SE.,M.Si dan Mariah, SE., M.Pd selaku dosen penguji yang telah memberikan banyak masukan.
5. Kepada Mahasiswa STIE Nobel Indonesia atas kesediaannya menerima dan memberikan data serta informasi kepada penulis dalam penelitian ini.
6. Kakanda Reza Andriyanto Z, S.Ak.,M.M selaku pembimbing & senior yang telah memberikan banyak masukan.
7. Teman-teman dan sahabat seperjuangan angkatan 2015 yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang selalu memberikan dukungan dan masukan kepada penulis.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan, sehingga penulis mengharapkan adanya saran, kritikan dan masukan yang bersifat membangun demi kesempurnaan penelitian ini.

Makassar, 16 Juli 2020

Zurrahman

DAFTAR TABEL

No.	Uraian	Halaman
2.1	Penelitian Terdahulu	32
3.1	Definisi Operasional	43
4.1	Kuesioner Citra Merek (X1)	49
4.2	Kuesioner Sikap Konsumen (X2)	49
4.3	Kuesioner Asosiasi Merek (X3)	50
4.4	Kuesioner Proses Keputusan Pembelian	51
4.5	Rincian Penyebaran Kuesioner	52
4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	52
4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan	53
4.9	Analisis Statistik Citra Merek (X1)	55
4.10	Analisis Statistik Sikap Konsumen (X2)	55
4.11	Analisis Statistik Asosiasi Merek (X3)	56
4.12	Analisis Statistik Proses Keputusan Pembelian (Y)	57
4.13	Hasil Uji Validitas	58
4.14	Hasil Uji Reliabilitas Citra Merek (X1)	59
4.15	Hasil Uji Reliabilitas Sikap Konsumen (X2)	60
4.16	Hasil Uji Reliabilitas Asosiasi Merek (X3)	60
4.17	Hasil Uji Reliabilitas Proses Keputusan Pembelian (Y)	61
4.18	Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda	61
4.19	Hasil Uji F (Simultan)	63
4.20	Hasil Uji t (Parsial)	64
4.21	Hasil Analisis Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>)	65

DAFTAR GAMBAR

No.	Uraian	Halaman
2.1	Tahap Proses Pembelian Konsumen	12
2.2	Kerangka Pikir	35
4.1	Struktur Organisasi Perusahaan	47

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Uraian	Halaman
1.	Surat Pernyataan	
2.	Kuesioner Penelitian	
3.	Tabulasi Data	
4.	Analisis Statistik Deskriptif	
5.	Uji Instrument Penelitian	
6.	Analisis Regresi Linear Berganda	
7.	Uji Hipotesis	
8.	Analisis Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>)	
9.	Tabel Distribusi r	
10.	Tabel Distribusi F	
11.	Tabel Distribusi t	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan nasional adalah kegiatan yang berlangsung secara terus menerus dan berkeeseimbangan. Pembangunan tersebut bertujuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan kesejahteraan rakyat Indonesia secara adil, makmur dan merata. Agar tujuan tersebut dapat terwujud maka dibutuhkan dana, yang salah satunya berasal dari penerimaan pajak. Pajak merupakan pendapatan negara yang cukup potensial, untuk mencapai tujuan pembangunan nasional. Penerimaan dari sektor pajak ternyata salah satu sumber penerimaan terbesar negara. Negara akan maju kalau pajak tetap ada dan negara akan hancur kalau tidak ada pajak.

Secara garis besar, Penagihan pajak merupakan serangkaian upaya atau tindakan agar penanggung pajak melunasi utang pajak dan biaya penagihan pajak dengan mengatur atau memperingatkan, melaksanakan penagihan seketika dan sekaligus memberitahukan surat paksa, mengusulkan pencegahan, melaksanakan penyitaan, melakukan penyanderaan, menjual barang-barang yang telah disita. Adapun jenis pajak yang dikenakan surat paksa yaitu PPh/pajak penghasilan, PPn/pajak pertambahan nilai, dan PPn-BM/pajak penjualan atas barang mewah.

Harus diakui bahwa kesadaran masyarakat dalam pembayaran pajak masih sangat kurang sehingga diperlukan adanya sistem penagihan pajak yang baik. Untuk dapat meningkatkan kesadaran pentingnya pajak terhadap masyarakat berarti

pemerintah telah membantu masyarakat untuk turun serta berpartisipasi dalam Pembangunan Nasional. Tetapi sekarang ini dalam prakteknya sering sekali dijumpai adanya pihak-pihak yang tidak mempunyai kesadaran dalam membayar pajak buktinya, jumlah surat paksa yang diterbitkan sejak tahun 2011 sampai tahun 2015 mengalami jumlah nilai yang tidak tetap. Pada tahun 2011 saja jumlah penerbitan surat paksa 524, lalu tahun 2012 naik menjadi 10.002, tahun 2013 turun menjadi 578, tahun 2014 naik menjadi 883, tahun 2015 sangat naik menjadi 2.424.

Hal itu dibuktikan dengan banyaknya tunggakan-tunggakan pajak dalam jumlah besar yang belum terselesaikan pembayarannya maupun adanya pihak-pihak yang berusaha lari atau menghindari pajak dengan tidak melaporkan kegiatan usahanya. Dan untuk jumlah penyelesaian pajak setelah surat paksa dari tahun 2011 sampai tahun 2015 juga mengalami jumlah yang tidak menetap. Dari tahun 2011 jumlah penyelesaian pajak setelah surat paksa 360, lalu tahun 2012 kurang menjadi 195, lalu tahun 2013 naik menjadi 343, lalu tahun 2014 naik menjadi 628, lalu tahun 2015 naik menjadi 1.747.

Dengan demikian perbandingan jumlah surat paksa yang diterbitkan dengan jumlah surat paksa yang terselesaikan mulai tahun 2011 sampai tahun 2015 bisa dilihat dari segi persentase tiap tahunnya, di tahun 2011 hanya 19% surat paksa yang terselesaikan, lalu ditahun 2012 sangat rendah karna hanya 1,9% surat paksa yang terselesaikan, lalu ditahun 2013 mengalami peningkatan yang signifikan dengan 59% surat paksa yang terselesaikan, lalu ditahun 2014 juga mengalami peningkatan yang

cukup tinggi dengan 71% surat paksa yang terselesaikan, dan ditahun 2015 juga naik dengan 72% surat paksa yang terselesaikan.

Untuk mengatasi masalah diatas biasanya apabila dalam jangka waktu yang ditentukan WP tidak segera melunasi utang pajaknya Instansi perpajakan langsung menerbitkan Surat Paksa yaitu surat yang mempunyai kekuatan hukum yang digunakan untuk menagih adanya hutang dan pembiayaan pajak.

Berdasarkan permasalahan diatas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Prosedur Penerbitan Surat Paksa Sebagai Upaya Penagihan Aktif Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan di atas, maka dapat ditarik rumusan masalah yaitu apakah penerbitan surat paksa telah sesuai dengan prosedur perpajakan dalam upaya penagihan aktif pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas penerbitan surat paksa di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini, diharapkan mampu memberikan informasi bagi berbagai pihak, antara lain :

1. Secara Teoritis

Diharapkan mampu memperluas teori dan konsep mengenai perpajakan dalam menentukan efektivitas penagihan dengan surat paksa dan juga diharapkan menjadi pertimbangan dalam hal penagihan pajak dengan surat paksa.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan dan wawasan penulis dalam penelitian Tinjauan prosedur penerbitan surat paksa sebagai upaya penagihan aktif dan sebagai bahan masukan bagi penulis mengenai Tinjauan Penerbitan Surat Paksa.

- b. Bagi Perusahaan

Sebagai masukan evaluasi atas hasil kinerja sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan untuk mengambil keputusan dalam memperbaiki kinerja sehingga dapat berjalan lebih baik. Serta untuk mengetahui secara jelas upaya penagihan aktif pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memahami lebih jelas proposal ini, maka materi-materi yang tertera pada proposal ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menerangkan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literature review yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi deskripsi tentang bagaimana penelitian akan dilaksanakan secara operasional. Oleh karena itu diuraikan jenis dan sumber data, tehnik pengumpulan data, serta metode analiasa data yang akan di gunakan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASA

Bab ini berisikan tentang deskripsi yang berkaitan dengan masalah penelitian. Gambaran umum dan sejarah singkat perusahaan, visi dan misi serta pembahasan mengenai masalah yang diteliti.

BAB V PENUTUP

Bab ini menyajikan kesimpulan akhir yang diperoleh dari hasil analisis pada bab sebelumnya serta saran yang diberikan kepada pihak yang berkepentingan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Efektivitas

Kata efektivitas berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil, atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata efektif mempunyai arti efek, pengaruh, akibat atau dapat membawa hasil.

Jadi, efektivitas adalah keaktifan, daya guna, adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju. Efektivitas pada dasarnya menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun ada perbedaan diantara keduanya. Efektivitas menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisien lebih melihat bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara input dengan outputnya. Sedangkan keefektivitasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah keadaan berpengaruh, keberhasilan tentang usaha atau tindakan. Berikut adalah beberapa pengertian efektivitas menurut para ahli, antara lain sebagai berikut:

1. Menurut Hidayat, efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar presentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya.

2. Menurut Mardiasno, “efektivitas sebagai ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuan, maka organisasi tersebut dikatakan telah berjalan efektif.

Dari beberapa pendapat diatas mengenai efektivitas, dipahami bahwa efektivitas dalam proses suatu program yang tidak dapat mengabaikan target sasaran yang telah ditetapkan agar operasionalisasi untuk mencapai keberhasilan dari program yang dilaksanakan dapat tercapai dengan tetap memperhatikan segi kualitas yang diinginkan oleh program. Pengertian efektivitas secara umum menunjukkan samapi seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan.

Hal terpenting yang perlu dicatat bahwa efektivitas tidak menyatakan tentang berapa besar biaya yang telah dikeluarkan untuk mencapai tujuan tersebut, efektivitas hanya melihat apakah suatu program atau kegiatan telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Formula untuk mengukur efektivitas yang terkait dengan perpajakan adalah perbandingan antara realisasi penerimaan pajak dengan potensi pajak.

Efektivitas penagihan pajak merupakan suatu tolak ukur sejauh mana keberhasilan suatu pajak dalam memaksimalkan penagihan pajak apakah penagihan tersebut berjalan efektif atau tidak.

2.2 Prosedur

2.2.1 Pengertian Prosedur

Ada beberapa definisi yang telah dikemukakan oleh para ahli mengenai prosedur. Menurut Mulyadi (2001) yang mengatakan bahwa “Prosedur adalah suatu urutan kegiatan, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih yang di buat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi secara berulang ulang”.

Selain itu Sedarmayanti (2005) mengatakan bahwa “Prosedur adalah serangkaian takerja yang berkaitan satu sama lain sehingga menunjukkan adanya suatu urutan tahap demi tahap secara jelas dan pasti serta jalan yang harus ditempuh dalam menyelesaikan suatu bidang tugas”.

Pengertian prosedur menurut MC Maryati (2008:43) adalah “serangkaian dari tahapan-tahapan atau urut-urutan dari langkah-langkah yang saling terkait dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Untuk mengendalikan pelaksanaan kerja agar efisiensi perusahaan tercapai dengan baik dibutuhkan sebuah petunjuk tentang prosedur kerja.”

Dalam sebuah prosedur terdapat langkah-langkah yang saling berkaitan satu sama lain, langkah-langkah ini akan menjadi petunjuk dalam menyelesaikan permasalahan pada suatu pekerjaan. Di dalam perusahaan tentunya akan membutuhkan sebuah petunjuk tentang prosedur kerja yang terdiri dari tahapan-tahapan suatu pekerjaan, karena hal ini dapat menunjang tercapainya efisiensi perusahaan dengan baik.

Prosedur adalah faktor yang sangat penting dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan, kerjaan perkantoran. Prosedur kerja dibuat untuk memperlancar setiap pekerjaan yang dilaksanakan oleh instansi atau perusahaan tersebut dalam rangka mencapai tujuan dan sasarannya. Prosedur-prosedur berkaitan dengan suatu langkah yang bertahap dan berkaitan satu sama lain yang digunakan oleh suatu organisasi dalam menyelesaikan pekerjaannya.

2.2.2 Sifat dan Ciri Prosedur

Adapun sifat-sifat dan ciri-ciri prosedur menurut Moekijat (1989:194) sebagai berikut:

1. Sifat Prosedur
 - a. Prosedur terdapat dalam tiap bagian perusahaan; prosedur merupakan salah satu macam rencana yang penting.
 - b. Prosedur biasanya dipandang sebagai penerapan pekerjaan yang sifatnya berulang.
 - c. Diberikan batas-batas waktu pada setiap langkah prosedur guna menjamin agar hasil akhir dicapai seperti yang diinginkan.

2. Ciri Prosedur
 - a. Prosedur harus didasarkan atas fakta-fakta yang cukup mengenai situasi tertentu, tidak didasarkan atas dugaan-dugaan atau keinginan-keinginan.
 - b. Suatu prosedur harus memiliki stabilitas, akan tetapi masih memiliki fleksibilitas.
 - c. Prosedur harus mengikuti zaman (*up-to-date*).

2.2.3 Prinsip-Prinsip Prosedur

Menurut MC Maryati (2008:44), sebuah prosedur yang baik memiliki prinsip:

1. Sederhana, tidak terlalu rumit dan berbelit-belit.
2. Prosedur kerja yang baik, akan mengurangi beban pengawasan karena penyelesaian pekerjaan telah mengikuti langkah-langkah yang ditetapkan.
3. Prosedur kerja yang ditetapkan telah teruji bahwa prosedur tersebut mencegah penulisan, gerakan, dan usaha yang tidak perlu (menghemat gerakan atau tenaga).
4. Pembuatan prosedur kerja harus memperhatikan pada arus pekerjaan.
5. Prosedur kerja dibuat fleksibel, artinya suatu prosedur bisa dilakukan perubahan jika terjadi hal-hal yang sifatnya mendesak.
6. Memperhatikan penggunaan alat-alat untuk menunjang terlaksananya suatu prosedur dan sebaiknya digunakan sesuai kebutuhan.
7. Sebuah prosedur kerja harus menunjang pencapaian tujuan.

2.2.4 Macam-Macam Prosedur

Prosedur menurut A.S. Moenir (1982:117) dibagi menjadi dua yaitu:

1. Prosedur umum, yaitu prosedur-prosedur yang menyangkut bidang pekerjaan yang bersifat umum (*general*) dan berlaku secara nasional yang menjadi tanggung jawab Manajer atas. Prosedur umum ini kadang-kadang demikian luas berlakunya sehingga melampaui batas-batas nasional.
2. Prosedur khusus (lokal), yaitu prosedur yang dibuat dan hanya berlaku secara lokal artinya untuk lingkungan tertentu, yang menjadi tanggung jawab manajer di tempat itu (atas, menengah atau bawah, tergantung luas lingkup prosedur itu).

2.2.5 Bagan atau Diagram Prosedur

Prosedur kerja selain disajikan secara tertulis bisa juga ditampilkan dalam bentuk bagan atau diagram. Menurut MC Maryati (2008:44-48), ada 3 bagan dalam prosedur, yaitu:

1. Bagan aliran kerja atau bagan proses (*Work-flow Chart*)
Bagan proses adalah bagan yang menunjukkan secara rinci langkah-langkah dalam suatu proses pekerjaan. Langkah-langkah ditunjukkan dalam bentuk simbol dan disusun secara vertikal.
2. Bagan gerak atau bagan layout kerja (*Work-layout Chart*)
Bagan layout menggambarkan gerakan pekerjaan dalam suatu ruangan. Bagan digambarkan pada sebuah layout kantor, sehingga gerakan diukur

dalam hubungannya dengan faktor fisik (energi). Alur kegiatan atau pekerjaan digambarkan dengan garis yang menghubungkan dengan beberapa unit kerja yang harus dilalui.

3. Bagan arus

Bagan ini menggambarkan aliran atau arus kegiatan dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan. Perjalanan dari dokumen-dokumen serta tembusannya dari suatu tempat bagian ke bagian lainnya sangat jelas digambarkan dalam bagan ini.

2.3 Pajak

2.3.1 Pengertian Pajak

Pada dasarnya pajak merupakan salah satu perwujudan dan kewajiban kenegaraan yang merupakan sarana peran serta masyarakat dalam pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Dalam hal ini pajak yang dipungut oleh negara digunakan untuk menjalankan roda pemerintahan demi menjamin kelangsungan hidup serta meningkatkan mutu kehidupan bangsa Indonesia yang tercantum dalam pembukaan Undang-Undang 1945 yang bertujuan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan turut serta dalam melaksanakan ketertiban dunia.

2.3.2 Fungsi Pajak

Fungsi pajak menurut Mardiasmo dalam bukunya “perpajakan” (2009:1) adanya 2 fungsi pajak, yaitu:

1. Fungsi Penerimaan (*Budgetering*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah.

2. Fungsi Mengatur (*Reguler*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Contoh:

- a. Pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang mewah untuk menekan perilaku konsumtif masyarakat.
- b. Dan yang marak dibicarakan belakangan ini tarif pajak yang tinggi dikenakan terhadap film impor (*Hollywood*) agar masyarakat lebih mencintai Seni dan Budaya Indonesia, khususnya Film dalam negeri.

2.3.3 Jenis-Jenis Pajak

Masalah perpajakan tidaklah sederhana hanya sekedar menyerahkan sebagai penghasilan atau kekayaan seseorang kepada negara, tetapi coraknya bermacam-macam tergantung pada pendekatannya. Jenis pajak menurut Wiraman B. Ilyas (2007:19) dalam bukunya dengan judul Hukum Pajak digolongkan menjadi 3 macam, yaitu menurut sifat, sasarannya dan lembaga pemungutnya:

1. Menurut Sifat

- a. Pajak langsung, adalah pajak yang pembebanannya harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dilimpahkan kepada orang lain,

serta dikenakan secara berulang-ulang pada waktu tertentu contohnya Pajak Penghasilan (PPh).

- b. Pajak tidak berlangsung, adalah pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan kepada orang lain dan hanya dikenakan pada hal-hal tertentu atau peristiwa-peristiwa tertentu saja. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

2. Menurut Sasarannya

- a. Pajak subyektif, adalah jenis pajak yang dikenakan dengan pertamanya memerhatikan keadaan pribadi Wajib Pajak (subyektif). Setelah diketahui keadaan subjeknya barulah diperhatikan keadaan objektifnya sesuai gaya pikul apakah dapat dikenakan pajak atau tidak. Contoh Pajak Penghasilan (PPh)
- b. Pajak objektif, adalah jenis pajak yang dikenakan pertama-tama memerhatikan atau melihat objeknya baik berupa keadaan perbuatan atau peristiwa yang menyebabkan timbulnya kewajiban membayar pajak. Setelah diketahui objeknya barulah dicari subjeknya yang mempunyai hubungan hukum dengan objek yang telah diketahui. Contoh Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

3. Menurut Lembaga Pemungut

- a. Pajak pusat (negara), adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dalam pelaksanaannya dilakukan oleh Departemen Keuangan

khususnya Dirjen Pajak. Hasil dari pemungutan pajak pusat dikumpulkan dan dimasukkan sebagai bagian dari penerimaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Contoh PPh, PPN, PPnBM dan sebagainya.

- b. Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah yang dalam pelaksanaannya sehari-hari dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah (Dipenda). Hasil dari pemungutan pajak daerah dikumpulkan dan dimasukkan sebagai bagian dari penerimaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Sesuai Undang-undang No. 18 tahun 1997 sebagaimana yang telah diubah dengan UU No. 34 tahun 2000. Contoh Pajak Kendaraan Bermotor, Pajak reklame.

2.3.4 Pengawasan Dan Konsultasi

Pengawasan dan Konsultasi atau yang sering disingkat Waskon, adalah nama seksi dalam Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak. Dalam satu KPP ada empat seksi Waskon yaitu Waskon I, Waskon II, Waskon III dan Waskon IV. Masing-masing Waskon dipimpin oleh seorang Kepala Seksi. Pada Seksi Waskon inilah para *Account Representative (AR)* berada, dan mereka bertanggung jawab kepada Kepala Seksi yang menjadi atasan langsungnya.

Dasar hukumnya adalah Keputusan Menteri Keuangan nomor 98/KMK.01/2006 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak yang Telah Mengimplementasikan Organisasi Modern, pasal 1 ayat 2 berbunyi,

yang dimaksud *Account Representative* adalah pegawai yang diangkat pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern.

2.3.5 Pengertian Surat Paksa

Surat paksa adalah surat perintah membayar utang pajak dan biaya penagihan pajak (Pasal 1 ayat 9 UU PPSP), utang pajak yang masih harus di bayar + sanksi administrasi (Pasal 1 ayat 13 UU PPSP). Surat paksa dibuat dengan kepala surat “Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa” sama seperti kepala surat yang tercantun dalam keputusan hakim pengadilan.

Hal tersebut berarti surat paksa memiliki kekuatan eksekutorial dan memiliki kedudukan hukum sama dengan Putusan Pengadilan yang bersifat inkra. Surat Paksa secara material tidak dapat ditentang, akan tetapi jika terdapat kekurangan-kekurangan formal Surat Paksa masih dapat digugat, umpamanya tidak diberitahukan secara resmi, tidak ditanda tangani oleh pejabat yang berwenang, tidak diberitahukan menurut cara yang telah ditentukan.

Surat Paksa sekurang-kurangnya memuat nama wajib pajak/ penanggung pajak, dasar penagihan, besarnya utang pajak dan perintah untuk membayar. Surat paksa disampaikan dengan cara disampaikan di depan penanggung pajak dan salinan Surat Paksa tersebut diserahkan kepada penanggung pajak, sedangkan yang asli di simpan di kantor pejabat.

2.3.6 Penerbitan Dan Pemberitahuan Surat Paksa

1. Penerbitan Surat Paksa

Surat Paksa diterbitkan apabila :

- a. Penanggung pajak tidak melunasi utang pajak dan kepadanya telah diterbitkan Surat Teguran atau Surat Peringatan atau surat lain yang sejenis.
- b. Terhadap penanggung pajak telah dilaksanakan penagihan seketika dan sekaligus.
- c. Penanggung pajak tidak memenuhi ketentuan sebagaimana tercantum dalam keputusan persetujuan angsuran atau penundaan pembayaran pajak (Pasal 8 Ayat 1 UU PPSP).

2. Pemberitahuan Surat Paksa

Menurut pasal 10 UU PPSP menyatakan dalam Ayat 3, yaitu Surat Paksa terhadap orang pribadi diberitahukan oleh juru sita pajak kepada :

- a. Penanggung pajak di tempat tinggal, tempat usaha atau di tempat lain yang memungkinkan.
- b. Orang dewasa yang bertempat tinggal bersama ataupun yang bekerja di tempat usaha penanggung pajak, apabila penanggung pajak yang bersangkutan tidak dijumpai.
- c. Salah seorang ahli waris atau pelaksana wasiat atau yang mengurus harta peninggalannya, apabila wajib pajak telah meninggal dunia dan harta warisan belum dibagi.

- d. Para ahli waris, apabila wajib pajak telah meninggal dunia dan harta warisan telah dibagi.

Menurut pasal 10 UU PPSP menyatakan dalam Ayat 4, yaitu Surat Paksa terhadap badan diberitahukan oleh juru sita pajak kepada:

- a. Pengurus kepada perwakilan, kepala cabang, penanggung jawab, pemilik modal, baik di tempat kedudukan badan yang bersangkutan, di tempat tinggal mereka maupun di tempat lain yang memungkinkan.
- b. Pegawai tetap di tempat kedudukan atau tempat usaha badan yang bersangkutan apabila juru sita pajak tidak dapat menjumpai salah seorang.

3. Surat Paksa Pengganti

Dalam hal terjadi keadaan di luar kekuasaan pejabat atau sebab lain, Surat Paksa pengganti dapat diterbitkan oleh pejabat karena jabatan (Pasal 9 Ayat 1 UU PPSP). Kemudian pada penjelasan pasal 9 Ayat 1 dijelaskan bahwa Surat Paksa pengganti memiliki kekuatan yang sama dengan Surat Paksa.

2.3.7 Jadwal Dan Waktu Pelaksanaan Penagihan Pajak

Proses penagihan pajak dapat dibagi menjadi penagihan aktif dan penagihan pasif. Dalam hal ini proses penagihan pajak yang melibatkan Jurusita Pajak adalah penagihan aktif. Peran jurusita pajak dimulia dengan memberitahukan Surat Teguran, Surat Paksa, pelaksanaan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan, pengumuman lelang sampai pelaksanaan lelang. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan No. 561/KMK.04/2000 tentang Penagihan Seketika dan Sekaligus dan Pelaksanaan Surat Paksa telah ditentukan jadwal waktu tindakan penagihan pajak yaitu:

1. Tindakan pelaksanaan penagihan pajak diawali dengan penerbitan Surat Tugaran oleh pejabat atau kuasa yang ditunjuk oleh pejabat tersebut setelah 7 hari sejak saat jatuh tempo pembayaran.
2. Surat teguran tidak diterbitkan terhadap penanggung pajak yang telah disetujui untuk menunda atau mengangsur pembayaran pajaknya.
3. Apabila jumlah utang pajak yang masih harus dibayar tidak dilunasi oleh penanggung pajak setelah lewat waktu 21 hari sejak diterbitkan Surat Teguran, pejabat segera menerbitkan Surat Paksa.
4. Setelah menerima Surat Paksa yang telah diberi tanggal dan nomor Surat Paksa dan telah ditanda tangani oleh pejabat, Jurusita Pajak harus:
 - a. Memperlihatkan tanda pengenalan Jurusita Pajak.
 - b. Memberitahukan dengan pernyataan dan penyerahan Surat Paksa (salinan) tersebut kepada Wajib Pajak/Penanggung Pajak.

- c. Membuat laporan Pelaksanaan Surat Paksa dan membuat Berita Acara Pemberitahuan Surat Paksa dan lampirannya.
 - d. Menempelkan Surat Paksa (salinan) pada papan pengumuman kantor pejabat.
5. Apabila jumlah utang pajak yang masih harus dibayar tidak dilunasi oleh penanggung pajak setelah lewat waktu 2 x 24 jam sejak Surat Paksa diberitahukan kepadanya, pejabat segera menerbitkan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan.

Selain itu Salinan Berita Acara Pelaksanaan Sita disampaikan kepada:

1. Penanggung Pajak
2. Polisi untuk barang bergerak yang kepemilikannya terdaftar
3. Badan Pertanahan Nasional, untuk tanah yang kepemilikannya sudah terdaftar
4. Pemerintah Daerah dan Pengadilan Negeri setempat, untuk tanah yang kepemilikannya belum terdaftar
5. Dirjen Perhubungan Laut, untuk kapal
6. Apabila utang pajak dan atau biaya penagihan Pajak tidak dilunasi setelah melaksanakan penyitaan, Pejabat berwanang melaksanakan penjualan secara lelang terhadap barang yang disita melalui Kantor Lelang. Pengecualian penjualan lelang dilakukan terhadap objek sita berupa depositi berjangka, tabungan, saldo rekening koran, atau bentuk lainnya

yang dipersamakan dengan itu dan barang sitaan mudah rusak. Adapun pelaksanaan lelang:

- a. Lelang tetap dapat dilaksanakan walaupun keberatan yang diajukan oleh wajib pajak belum memperoleh keputusan.
- b. Lelang tetap dapat dilaksanakan tanpa dihadiri oleh Penanggung Pajak.
- c. Lelang tidak dilaksanakan apabila Penanggung Pajak telah melunasi utang pajak dan biaya penagihan pajak, atau berdasarkan putusan pengadilan, atau putusan badan peradilan pajak, atau objek lelang musnah.

2.4 Penagihan Pajak

2.4.1 Pengertian Penagihan Pajak

Menurut UU No.19 Tahun 2000, penagihan Pajak adalah serangkaian tindakan agar penanggung pajak melunasi utang pajak dan biaya penagihan pajak dengan menegur atau memperingatkan, melaksanakan pelaksanaan penagihan seketika dan sekaligus, memberitahukan Surat Paksa, mengusulkan pencegahan, melaksanakan penyitaan, melaksanakan penyanderaan, menjual barang yang telah disita.

Menurut Moeljo Hadi (2001), yang dimaksud dengan penagihan adalah “serangkaian tindakan dari aparaturnya Direktorat Jenderal Pajak berhubung Wajib Pajak tidak melunasi baik sebagian atau seluruh kewajiban perpajakan yang terutang menurut Undang-Undang Perpajakan yang berlaku”.

Sedangkan menurut Rochmat Soemitro (1991), yang dimaksud dengan penagihan adalah “Perbuatan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak karena Wajib Pajak tidak mematuhi ketentuan Undang-Undang Perpajakan khususnya mengenai pembayaran pajak”.

Pelaksanaan penagihan pajak yang tegas, konsisten dan konsekuen diharapkan akan dapat membawa pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayarkan hutang pajaknya. Hal ini merupakan posisi strategis dalam meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak sehingga tindakan penagihan pajak tersebut dapat pajak yang tertunda. Kegiatan penagihan pajak merupakan ujung tombak dalam menyelamatkan penerimaan Negara yang tertunda, oleh sebab itu seksi penagihan merupakan seksi produksi yang paling dibanggakan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Dalam pelaksanaannya penagihan pajak haruslah dilandaskan pada peraturan perundangundangan yang berlaku, sehingga mempunyai kekuatan hukum baik bagi wajib pajak maupun aparaturnya. Menurut Anang Mury Kurniawan (2015), Penagihan Pajak adalah serangkaian tindakan agar Penanggung Pajak melunasi utang pajak dan biaya penagihan pajak dengan menegur atau memperingatkan, melaksanakan penagihan seketika dan sekaligus, memberitahukan Surat Paksa, mengusulkan pencegahan, melaksanakan penyitaan, melaksanakan penyanderaan, menjual barang yang telah disita Maka dapat penulis simpulkan dari pengertian efektivitas dan penagihan pajak bahwa efektivitas penagihan pajak adalah formula untuk mengukur atau melihat apakah kegiatan dalam penagihan pajak telah mencapai

tujuan atau tidaknya dari rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Kita dapat melihat sampai seberapa jauh tercapainya tujuan dari penagihan pajak yang telah ditetapkan sebelumnya dengan membandingkan antara realisasi penerimaan pajak yang diperoleh dengan target yang telah ditetapkan.

2.4.2 Dasar penagihan Pajak

Sesuai dengan *Self Assessment System* yang berlaku, Wajib Pajak diwajibkan menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri utang pajaknya. Apabila terdapat kekeliruan atau kesalahan dalam melakukan perhitungan pajak yang terutang atau Wajib Pajak melanggar Ketentuan UU Perpajakan barulah Direktorat Jenderal Pajak menerbitkan Surat Paksa ketetapan pajak. Dasar penagihan pajak dalam buku KUP Pasal 18 Ayat (1) UU KUP, terdiri dari:

1. Surat Tagihan Pajak (STP)

Surat Tagihan Pajak adalah surat untuk melakukan tagihan pajak dan/atau sanksi administrasi berupa bunga dan/atau denda.

2. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB)

Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB) adalah surat keputusan yang diterbitkan berdasarkan hasil pemeriksaan atau ada keterangan lain yang menyatakan jumlah pajak yang terutang dalam surat pemberitahuan kurang atau tidak membayar atau surat pemberitahuan disampaikan dalam waktu 3 bulan setelah akhir tahun pajak meskipun telah ditegur secara tertulis.

3. Surat Keputusan Pembetulan

Surat Keputusan Pembetulan adalah surat keputusan yang membetulkan kesalahan tulis, kesalahan hitung, dan/atau kekeliruan penerapan ketentuan tertentu dalam peraturan perundang-undangan perpajakan yang terdapat dalam Surat Ketetapan Pajak, Surat Tagihan Pajak, Surat Keputusan Keberatan, Surat Keputusan Pengurangan Sanksi Administrasi, Surat Keputusan Penghapusan Sanksi Administrasi, Surat Keputusan Pengurangan Ketetapan Pajak, Surat Keputusan Pembatalan Ketetapan Pajak, Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak, atau Surat Keputusan Pemberian Imbalan Bunga.

4. Surat Keputusan Keberatan

Surat Keputusan Keberatan adalah surat keputusan atas keberatan terhadap Surat Ketetapan Pajak atau terhadap pemotongan atau pemungutan oleh pihak ketiga yang diajukan oleh Wajib Pajak.

5. Surat Keputusan Banding

Surat Keputusan Banding adalah putusan badan peradilan pajak atas banding terhadap surat keputusan keberatan yang diajukan oleh Wajib Pajak.

2.4.3 Tindakan Penagihan Pajak

Sesuai dengan sistem perpajakan yang dianut di Indonesia, maka tindakan penagihan pajak dilakukan setelah adanya pemeriksaan pajak dan setelah diterbitkannya Surat Ketetapan atau Surat Keputusan Pajak (STP, SKPKB, SKPKBT, SK Pembetulan, SK Keberatan, Putusan Banding yang menyebabkan pajak yang harus dibayar setelah jatuh tempo pembayaran yang bersangkutan). Menurut Diaz Priantara (2013), penagihan pajak dapat dikelompokkan menjadi 2, yaitu:

1. Penagihan Pajak Pasif

Penagihan Pajak Pasif dilakukan dengan menggunakan STP, SKPKB, SKPKBT, SK Pembetulan, SK Keberatan, Putusan Banding yang menyebabkan pajak terutang menjadi lebih besar. Jika dalam jangka waktu 30 hari belum dilunasi maka 7 hari setelah jatuh tempo akan diikuti dengan penagihan pajak secara aktif yang dimulai dengan menerbitkan surat teguran.

2. Penagihan Pajak Aktif

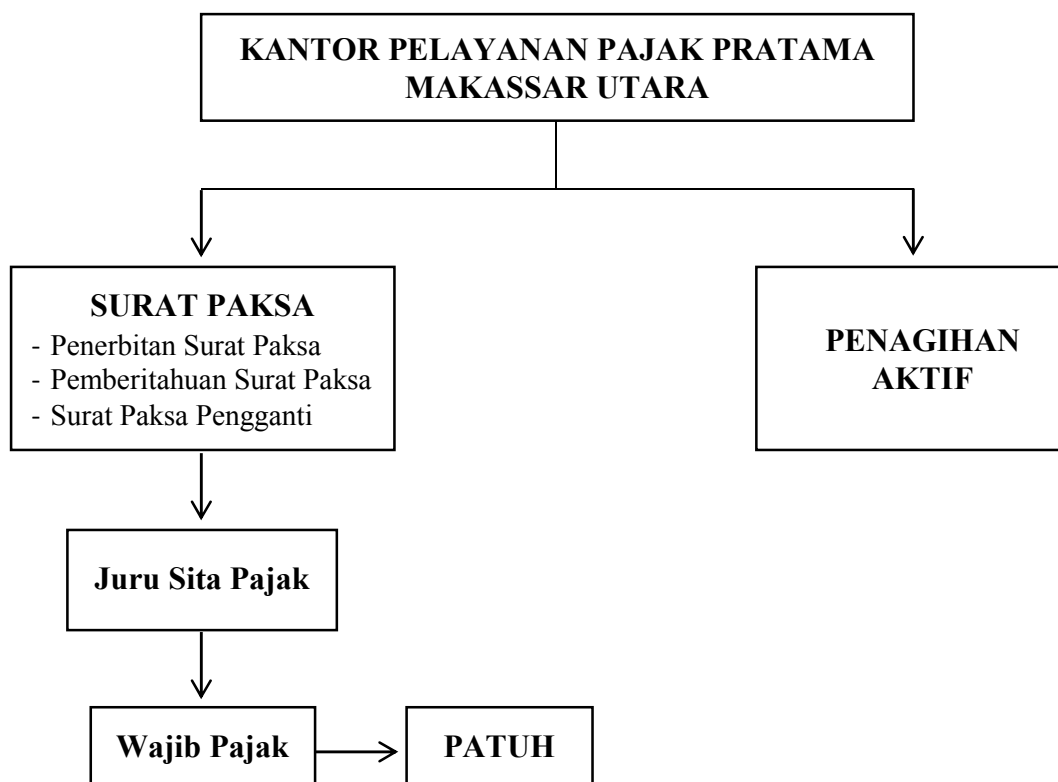
Penagihan Pajak Aktif merupakan kelanjutan dari penagihan pajak pasif, dimana dalam upaya penagihan ini fiskus lebih berperan aktif dalam arti tidak hanya mengirim STP atau SKP tetapi akan diikuti dengan tindakan sita dan dilanjutkan dengan pelaksanaan lelang. Pelaksanaan penagihan aktif dijadwalkan berlangsung selama 58 hari dimulai dengan penyampaian surat teguran, surat paksa, surat perintah melaksanakan penyitaan, dan pemungutan lelang.

2.4.4 Tahapan dan Waktu Pelaksanaan Penagihan Pajak

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No. 24/PMK.03/2008 tentang Tata Cara Pelaksanaan Penagihan dengan Surat Paksa dan Pelaksanaan Penagihan Seketika dan Sekaligus, tahapan dan jadwal waktu pelaksanaan penagihan pajak. Kegiatan penagihan pajak sejak tanggal jatuh tempo pembayaran sampai dengan pengajuan permintaan penetapan tanggal dan tempat pelelangan meliputi jangka waktu 58 hari.

2.5 Kerangka Konseptual

Berdasarkan uraian di atas tentang gambaran menyeluruh penerbitan surat paksa, maka kerangka konseptual dalam penelitian ini di gambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini rencananya dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara yang berlokasi di jalan Urip Sumoharjo Km.4 Gedung Keuangan Negara 1 Makassar. Waktu penelitian dilakukan selama 1 bulan mulai Januari - Februari 2020.

3.2 Jenis Dan Sumber Data

1 Data primer

Yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tanpa perantara). Data tersebut diperoleh dengan cara melakukan wawancara langsung dengan Staff Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara yang dianggap berkaitan dengan penelitian.

2 Data sekunder

Yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data ini diperoleh dari media cetak, jurnal, buku-buku yang berhubungan dengan penelitian, data-data resmi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara.

3.3 Metode Pengumpulan Data

3.3.1 Studi Pustaka

Pada metode studi pustaka dilaksanakan untuk memperoleh dasar-dasar teori yang berhubungan dengan pokok permasalahan yang akan diteliti, yang akan digunakan sebagai dasar dalam pembahasan dan pemecahan permasalahan yang di bahas dalam penelitian.

3.3.2 Wawancara

Proses wawancara dilakukan dengan Staff Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara untuk mengetahui efektivitas prosedur penerbitan surat paksa sebagai upaya penagihan aktif kantor pelayanan pajak Pratama Makassar Utara.

Teknik wawancara ini digunakan untuk memperoleh data secara mendalam. Pedoman wawancara atau *interview guide* dengan tujuan agar wawancara tidak menyimpang dari permasalahan. Pertanyaan penelitian ditujukan untuk Staff Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. Dalam proses ini penulis melakukan wawancara yang bersifat bebas (berbincang-bincang).

Teknik wawancara memungkinkan responden atau subyek yang diteliti berhadapan muka secara langsung (*face to face*), kemudian menanyakan sesuatu yang telah direncanakan dalam pedoman wawancara kepada responden. Hasilnya dicatat sebagai informasi penting dalam penelitian.

3.3.3 Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah cara mencari data atau informasi dari buku-buku, catatan-catatan dan lain sebagainya. Jadi, metode dokumentasi ini merupakan suatu cara untuk memperoleh data-data yang diperlukan. Sumber yang akan dijadikan alasan metode ini adalah catatan atau transkrip dokumen terkait prosedur penerbitan surat paksa sebagai upaya penagihan aktif. Jadi dengan demikian penulis hanya mengadakan penelitian dengan mengamati dan mencatat hal-hal yang diperlukan.

3.4 Metode Analisis Data

Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Sulisty Basuki (2006), aktivitas dalam analisis data yaitu *data reduction*, *data display* dan *conclusion drawing/verification*.

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data dapat dilakukan dengan bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sebagainya.

3. *Conclusion Drawing / Verification*

Conclusion drawing / verification adalah penarikan kesimpulan dan memverifikasi hasil temuan yang akan menjawab rumusan masalah penelitian yang dirumuskan sejak awal.

Setelah penulis memperoleh data-data dan informasi yang diperlukan dari lapangan, lalu penulis mengolahnya secara sistematis sesuai dengan sasaran permasalahan yang ada dan menganalisisnya. Penulis akan menganalisis secara deskriptif kualitatif berupa kata-kata, tulisan atau lisan dari orang-orang yang berperilaku yang dapat dimengerti. Analisis deskriptif ini dipergunakan dengan menguraikan dan merinci kalimat-kalimat yang ada dengan menggunakan pendekatan berfikir deduktif.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara

Berdirinya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di seluruh Indonesia didirikan atas dasar hukum. Pada mulanya, Kantor Pelayanan Pajak di seluruh Indonesia bernama Kantor Inspeksi pajak yang bertugas memungut pajak disekitar provinsi yang bersangkutan pada tahun 1925. Untuk menampung penghasilan negara dalam bidang perpajakan, maka pemerintah pada tahun 1953 mendirikan sebuah kantor yang bertugas mengatur kekayaan negara di bidang perpajakan yang bernama *Inspectiv Van Financjen*.

Sejak kemerdekaan nama tersebut masih di pakai beberapa tahun lamanya tetapi nama tersebut dipandang tidak sesuai lagi di zaman kemerdekaan, maka pada tahun 1959 diganti menjadi Kantor Jawatan Pajak dan setelah beberapa tahun lamanya tugas-tugas yang ada semakin berat fungsinya bukan hanya mengurus satu masalah saja, maka tahun pada tahun 1963 nama tersebut diganti menjadi Kantor Inspeksi Keuangan dan secara nasional menjadi Direktorat Jendral Pajak, sedangkan untuk daerah Tingkat I dengan nama Kantor Inspeksi Pajak. Demikian pula wilayahnya yang semakin luas dan telah berkembangnya perekonomian seperti Sulawesi, yang terdiri dari dua bagian, yaitu :

1. Kantor Inspeksi Ujung Pandang

Kantor inspeksi Pajak Ujung Pandang wilayahnya meliputi provinsi Sulawesi Selatan dan Sulawesi Tenggara (Sulselra).

2. Kantor Inspeksi Manado

Kantor Inspeksi Manado wilayahnya meliputi Propinsi Sulawesi Utara dan Sulawesi Tengah.

Pada tahun 1989 nama Kantor Inspeksi Pajak diganti menjadi Kantor Pelayanan Pajak sesuai dengan SK Menteri Keuangan RI No. KEP/276/KMK.01/1989 tanggal 25 maret 1989. Untuk mengawasi para Wajib Pajak yang tersebar di kota-kota lain selain Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara, maka dibangunlah Kantor Dinas Luar pada daerah tingkat I dan daerah tingkat II Kantor yang ada di Gedung Keuangan Negara Ujung Pandang. Kantor tersebut beralamatkan di Jl. Urip Sumoharjo Km. 4 Makassar dengan satu gedung dengan nama Gedung Keuangan Negara Ujung Pandang.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara merupakan salah satu Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang berada dibawah koordinasi Kantor Wilayah DJP Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara. Wilayah kerjanya tersebar di enam kecamatan yang mencakup 63 kelurahan di kota Makassar. Jumlah Wajib Pajak terdaftar saat ini mencapai 130 ribu Wajib Pajak. Sektor perekonomian yang dominan adalah perdagangan dan industri mengingat di Makassar terdapat pelabuhan dan kawasan industri.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara melewati sejarah perjalanan yang panjang seiring dengan transformasi kelembagaan yang dilakukan

oleh Direktorat Jenderal Pajak. Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 94/KMK.01/1994, di Makassar hanya terdapat satu kantor pajak di kota Makassar yaitu Kantor Pelayanan Pajak Ujung Pandang yang berada di bawah Kantor Wilayah XII Sulawesi Selatan dan Sulawesi Tenggara. Karena laju perekonomian Kota Makassar yang sangat tinggi, maka pada tahun 2001 Kantor Pelayanan Pajak Ujung Pandang dipecah menjadi Kantor Pelayanan Pajak Makassar Utara dan Kantor Pelayanan Pajak Makassar Selatan melalui Keputusan Menteri Keuangan Nomor 443/KMK.01/2001.

Kantor Pelayanan Pajak Makassar Utara ini yang kemudian bertransformasi menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan nomor PMK-67/PMK.01/2008 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak. Perubahan ini merupakan bagian dari reformasi dan modernisasi perpajakan yang dicanangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Semangat reformasi dan modernisasi ini yang kemudian membawa Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara senantiasa memberikan kontribusi positif bagi penerimaan negara serta terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada wajib pajak. Semangat ini juga yang membawa Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara mampu meraih berbagai prestasi termasuk menjadi Kantor Pelayanan Pajak Percontohan di lingkungan Kanwil DJP Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara.

4.1.2 Visi dan Misi

Adapun Visi dan Misi pada kantor pelayanan pajak pratama Makassar utara :

Visi: Menjadi model layanan publik terbaik di Makassar.

Misi: Memberi layanan prima, mengawasi kepatuhan Wajib Pajak dan mengamankan penerimaan Negara.

4.1.3 Kedudukan Tugas dan Fungsi

Kantor pelayanan pajak adalah unsur pelaksana direktorat jendral pajak yang berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada kepala kantor wilayah kantor pelayanan pajak yang mempunyai tugas melaksanakan kegiatan operasional pelayanan perpajakan dibidang pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai dan pajak penjualan atas barang mewah (PPN dan PPnBM) serta pajak tidak langsung lainnya dalam daerah wewenangnya berdasarkan kebijakan teknis yang diterapkan oleh Direktorat Jendral Pajak. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut diatas, Kantor Pelayanan Pajak mempunyai fungsi:

1. Pengumpulan dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, penggalian potensi pajak, serta ekstensifikasi wajib pajak
2. Penatausahaan dan pengecekan surat pemberitahuan masa dan tahun serta berkas wajib pajak
3. Penatausahaan dan pengecekan surat pemberitahuan masa serta pemantauan penyusunan laporan pembayaran masa PPh, PPN,PPnBM, dan pajak tidak langsung

4. Penatausahaan penerimaan, penagihan, penyelesaian keberatan dan restitusi PPh, PPN, PPnBM, dan pajak tidak langsung
5. Verifikasi dan penerapan sanksi pembajakan
6. Mengadministrasikan pengeluaran Surat Ketetapan Pajak (SKP)
7. Pengurus Tata Usaha Rumah Tangga KPP.

4.1.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan suatu kerangka dasar tertentu yang menunjukkan hubungan satuan-satuan organisasi dan individu-individu yang berada dalam suatu organisasi. Melalui struktur organisasi maka tugas-tugas, wewenang dan tanggungjawab setiap pejabat dapat diketahui dengan jelas dan tegas. Sehingga diharapkan setiap satuan satuan organisasi dapat bekerja bersama-sama secara harmonis. Berikut ini deskriptif struktur organisasi KPP Pratama Makassar Utara :

1. Kepala Kantor

Kepala kantor bertugas mengkoordinasi dan mengendalikan kegiatan operasional pelayanan perpajakan berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan, untuk meningkatkan kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan.

2. Sub Bagian Umum

Sub Bagian Umum terdiri dari tiga bagian, yaitu :

- a. Bagian Kepegawaian

Bertugas melaksanakan urusan kepegawaian antara lain menatausahakan masuk dan surat keluar, pengetikan,

penataan/penyusunan arsip dan dokumen serta membantu urusan lapangan.

b. Bagian Keuangan

Bertugas melaksanakan urusan pelayanan keuangan dengan cara menyusun rencana kerja keuangan atau menyusun Daftar Usulan Kegiatan dan memproses surat permintaan pembayaran.

c. Bagian Rumah Tangga

Bertugas melaksanakan urusan rumah tangga dan perlengkapan kantor dengan cara merencanakan kebutuhan, mengatur pengadaan dan menyalurkan perlengkapan kantor serta memelihara barang inventaris.

3. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Tugas dari seksi pengolahan data dan informasi adalah sebagai berikut:

- a. Pemrosesan dan penatausahaan dokumen masuk di seksi PDI.
- b. Penatausahaan alat keterangan.
- c. Penyusunan rencana penerimaan pajak berdasarkan potensi pajak, perkembangan ekonomi, dan keuangan.
- d. Pembentukan dan pemanfaatan bank data.
- e. Pembuatan dan penyampaian SPh kirim.
- f. Penatausahaan penerimaan PBB Non-Elektronik.
- g. Pembuatan laporan penerimaan PBB/BPHTB.
- h. Penyelesaian bagi hasil penerimaan PBB.

4. Seksi Pelayanan

Tugas yang dilakukan pada bagian seksi pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Penataan surat dokumen dan laporan WP pada TPT.
- b. Pendaftaran NPWP dan pengukuhan PKP serta penghapusan NPWP dan pencabutan PKP.
- c. Perubahan identitas WP.
- d. Peminjaman WP dan PKP di KPP lama dan KPP baru.
- e. Penerimaan dan pengolahan SPT tahunan dan masa.
- f. Permohonan perpanjangan waktu penyampaian SPT tahunan PPh.
- g. Penerbitan Surat Teguran untuk SPT Masa PPh.
- h. Penerbitan Surat Teguran untuk SPT Tahunan PPh.
- i. Penelitian hasil keluaran SPPT/STTS/DHKP/DHR.
- j. Permohonan percetakan salinan SPPT/SKP/STP.
- k. Peminjaman atau pengiriman berkas.
- l. Permohonan pembukuan dalam bahasa Inggris dan mata uang US Dollar.
- m. Pemberitahuan penggunaan Norma Penghitungan.
- n. Penerbitan SKP.
- o. Penatausahaan dokumen masuk di pelayanan dan dokumen WP.
- p. Penyisihan anak berkas WP yang masa tahun pajaknya lebih dari 10 tahun (kadaluwarsa)

5. Seksi Penagihan

Tugas dari bagian Seksi Penagihan adalah melakukan hal-hal sebagai berikut:

- a. Membuat surat teguran dan surat paksa.
- b. Menerbitkan surat sita.
- c. Membuat laporan surat paksa.
- d. Membuat berita acara pelaksanaan sita.
- e. Melaksanakan lelang.
- f. Menerima dan mentatausahakan daftar pengantar SPT/SKP/Pbk dari seksi pelayanan dan kemudian merekamnya.
- g. Mentatatusahkan surat masuk dan surat keluar.
- h. Melakukan konfirmasi data nunggakan ajak.
- i. Mencetak surat teguran.
- j. Melakukan validasi nunggakan awal wajib pajak.
- k. Mentatausahakan kartu pengawasan nunggakan pajak dan STP/SKP ketetapan wajib pajak.
- l. Pengarsipan berkas nunggakan wajib pajak.

6. Seksi Pemeriksaan

Tugas yang dilakukan dari seksi pemeriksaan adalah sebagai berikut:

- a. Pemrosesan dan penatausahaan dokumen masuk di seksi pemeriksaan
- b. Penyelesaian SPT tahunan PPh lebih bayar.

- c. Penyelesaian permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak penjualan atas barang mewah (PPhBM).
 - d. Penyelesaian permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak pertambahan nilai (PPN) untuk selain WP patuh.
 - e. Penyelesaian usulan pemeriksaan.
 - f. Penyelesaian usulan pemeriksaan bukti permulaan.
 - g. Pengamatan oleh Kantor Pelayanan Pajak.
 - h. Pemeriksaan kantor dan lapangan.
 - i. Penatausahaan laporan hasil pemeriksaan dan nota barang.
7. Seksi Pengawasan dan Konsultasi

Tugas yang dilakukan pada bagian seksi pengawasan dan konsultasi adalah sebagai berikut:

- a. Pemrosesan dan penatausahaan dokumen masuk di seksi pengawasan dan konsultasi.
- b. Penerbitan SPMKP, SPMIB, SKBKBN/SKBKBT/STB, SKP PBB, teguran pengembalian SPOP, surat himbuan SPT.
- c. Penerbitan SPMKP/SPMIB pengganti karena kadaluwarsa.
- d. Penerbitan SPMKP/SPMIB yang rusak/salah (yang sudah atau belum diterbitkan).
- e. Penyelesaian permohonan WP.
- f. Pembuatan SPMKP/SPMIB yang hilang.
- g. Penyelesaian pemindahbukuan dan pemindahbukuan ke KPP lain.
- h. Penyelesaian pembetulan STB/SKBKB/SKBKBT secara jabatan.

- i. Pelaksanaan putusan gugatan/banding.
 - j. Penyelesaian penghitungan lebih bayar.
 - k. Penentuan kembali tanggal jatuh tempo pembayaran PBB.
 - l. Pemberian bimbingan kepada WP.
 - m. Menjawab surat yang berkaitan dengan konsultasi teknis perpajakan bagi WP.
 - n. Layanan permintaan perubahan metode penilaian persediaan.
 - o. Penetapan WP patuh.
 - p. Pemutakhiran profil WP.
 - q. Pelaksanaan ekualisasi.
 - r. Pengusulan PKP Fiktif.
 - s. Penatausahaan SK pembetulan dari seksi pengawasan dan konsultasi.
 - t. Penatausahaan SKK/PB/pengurangan atau pembatalan ketetapan pajak dan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi di seksi pengawasan dan konsultasi.
 - u. Penyusunan Estimasi penerimaan pajak ber-NPWP.
 - v. Pelaksanaan penelitian dan analisis kepatuhan material WP.
8. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan
- Tugas dari bagian ekstensifikasi perpajakan adalah sebagai berikut:
- a. Pemrosesan atau penatausahaan dokumen masuk di seksi ekstensifikasi.

- b. Pendaftara Objek Pajak baru dengan penelitian kantor dan lapangan.
- c. Penerbitan himbauan ber-NPWP.
- d. Pencarian data potensi perpajakan.
- e. Pelaksanaan nilai individual objek PBB.
- f. Pembuatan DBKB.
- g. Pembentukan penyempurnaan ZNT/NIR.
- h. Pemeliharaan data objek dan subjek PBB.
- i. Penyelesaian mutasi sebagian dan atau seluruhnya objek dan subjek PBB.
- j. Penyelesaian permohonan penundaanpengembalian SPOP.
- k. Penyelesaian permohonan surat keterangan NJOP.
- l. Penerbitan daftar *nominative* usulan SP3 SPL ekstensifikasi.

4.2 Data Tunggakan Pajak

Berikut ini adalah data tunggakan pajak tahun 2017 dan 2018 yang tertuang pada tabel 4.1 dan 4.2.

Tabel 4.1
Tunggakan Per Jenis Pajak Tahun Pajak 2017 KPP Pratama Makassar

No.	Jenis Pajak	Nilai Tunggakan Awal	Nilai Tunggakan yang Tertagih	Sisa Tunggakan
1	Bunga Penagihan	1,574,015,593	966,606,664	607,408,929
2	PPh 21	1,510,455,632	934,541,625	575,914,007
3	PPh 22	27,491,255	27,491,256	(1)
4	PPh 23	1,496,234,095	1,401,606,585	94,627,510
5	PPh 26	18,163,506	18,163,506	-
6	PPh 4 Ayat 2	3,507,362,954	3,272,808,903	234,554,051
7	PPh Badan	15,316,513,222	11,246,466,225	4,070,046,997
8	PPh Final Pasal 21	56,800	56,800	-
9	PPh Final Pasal 22	16,888,081	16,888,081	-
10	PPh Final Pasal 23/26	3,012,218	1,420,843	1,591,375
11	PPh OP	21,102,890,027	17,382,944,291	3,719,945,736
12	PPN	75,212,485,281	48,463,860,579	26,748,624,702
13	PPnBM	1,190,140,175	1,075,901,447	114,238,728
TOTAL		120,975,708,839	84,808,756,805	36,166,952,034

Sumber: KPP Pratama Makassar, Data diolah 2020

Berdasarkan tabel 4.1 dijelaskan bahwa nilai tunggakan awal tahun 2017 adalah sebesar Rp.120.975.708.830. Nilai tersebut adalah hasil dari akumulasi tunggakan pajak awal tahun 2017 yang merupakan tunggakan pajak akhir tahun 2016 ditambah dengan tunggakan pajak pada tahun berjalan 2017. Dari nilai tunggakan tersebut, sebesar Rp.84.808.756.805 terjadi pengurangan tunggakan pajak akibat dari tindakan penagihan yang dilakukan oleh seksi penagihan KPP Pratama Makassar maupun berasal kesadaran Wajib Pajak sendiri dalam melunasi

utang pajaknya sehingga sisa tunggakan pajak akhir tahun 2017 adalah sebesar Rp.36.166.952.034.

Tabel 4.2
Tunggakan Per Jenis Pajak Tahun Pajak 2018 KPP Pratama Makassar

NO	Jenis Pajak	Nilai Tunggakan Awal	Nilai Tunggakan yang Tertagih	Sisa Tunggakan
1	Bunga Penagihan	3,407,779,636	2,800,370,707	607,408,929
2	PPh 21	1,683,048,068	1,087,887,916	595,160,152
3	PPh 22	27,991,255	27,991,256	(1)
4	PPh 23	1,929,603,153	1,653,063,496	276,539,657
5	PPh 26	18,163,506	18,163,506	-
6	PPh 4 Ayat 2	5,819,261,769	5,153,297,709	665,964,060
7	PPh Badan	47,278,300,418	43,195,806,887	4,082,493,531
8	PPh Final Pasal 21	56,800	56,800	-
9	PPh Final Pasal 22	16,888,081	16,888,081	-
10	PPH Final Pasal 23/26	3,012,218	1,420,843	1,591,375
11	PPh OP	25,055,273,052	21,122,659,757	3,932,613,295
12	PPN	85,345,852,165	55,573,693,519	29,772,158,646
13	PPnBM	1,190,140,175	1,075,901,447	114,238,728
TOTAL		171,775,370,296	131,727,201,923	40,048,168,373

Sumber: KPP Pratama Makassar, Data diolah 2020

Berdasarkan tabel 4.2 dijelaskan bahwa nilai tunggakan awal tahun 2018 adalah sebesar Rp.171.775.370.296,00. Nilai tersebut adalah hasil akumulasi tunggakan pajak awal tahun 2018 yang berasal dari tunggakan akhir pada tahun 2017 ditambah dengan jumlah tunggakan pajak pada tahun berjalan 2018. Dari

tunggakan pajak sebesar Rp.171.775.370.296,00 tersebut, terjadi pengurangan tunggakan pajak sebesar Rp.131.727.201.923,00 akibat dari tindakan penagihan yang dilakukan oleh seksi penagihan KPP Pratama Makassar maupun berasal dari kesadaran Wajib Pajak sendiri dalam melunasi utang pajaknya. Dengan demikian, sisa tunggakan pajak akhir tahun 2018 adalah sebesar Rp.40.048.168.373,00. Pada tahun 2018, terjadi peningkatan tunggakan pajak sebesar Rp.50.799.661.457,00 dari periode sebelumnya yaitu tahun 2017. Peningkatan yang terjadi adalah menunjukkan bahwa semakin banyak Wajib Pajak yang tidak menjalankan kewajiban perpajakannya dengan baik. Adapun sistem pemungutan pajak yang diterapkan di Indonesia yaitu *self assessment system* adalah turut menjadi faktor pendukung ketidakpatuhan Wajib Pajak. Sistem tersebut dirasa sangat memberikan kesempatan bagi Wajib Pajak untuk berbuat curang. Hal tersebut seperti kutipan hasil wawancara peneliti dengan informan Eko, *staff* pelaksana penagihan berikut,

“Karena sistem perpajakan itu *self assessment* kan jadi semakin ada peluang untuk wajib pajak berbuat curang. *Soalnya* mereka *dipasrahi* untuk melakukan kewajiban perpajakannya sendiri *kan*, mulai lapor, setor sampai yang lain-lain. Mungkin merasa memiliki kesempatan *gitu* ya *buat* curang. Jadi *kalau diperhatiin* sistem itu *malah kesannya ngasih* dorongan untuk wajib pajak *buat* *nggak* patuh. Meskipun sebenarnya *nggak* ada *lah* tujuan yang seperti itu. Padahal kita disini juga ada seksi pengawasan dan konsultasi ya, *kalau* dalam penerimaan ya kita *awasin* wajib pajaknya, kita pantau terus, *kalau* ada keterlambatan kita beri himbauan. Dengan wajib pajak *ngerasa* diawasi *kan* mereka akan berusaha untuk tertib. Meskipun ya, realisasinya seringkali tidak begitu.” (05 Januari 2020)

Pada kenyataannya, pihak KPP sudah sangat *maksimal* dalam mendorong kepatuhan Wajib Pajak. Akan tetapi, seiring berjalannya waktu masih saja banyak Wajib Pajak yang tidak patuh sehingga berakibat meningkatkan jumlah tunggakan

pajak, seperti halnya yang terjadi di tahun 2018. Peningkatan tunggakan tersebut juga dirasa bukan jumlah yang sedikit.

4.3 Penatausahaan Penagihan Aktif

Penatausahaan penagihan aktif adalah salah satu dari tanggung jawab seksi penagihan. Adapun tugas seksi penagihan itu sendiri adalah melakukan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan. Dalam penatausahaan penagihan aktif di KPP Pratama Makassar adalah melibatkan seluruh pihak yang ada di dalam seksi penagihan, yang meliputi Pelaksana seksi penagihan dan Jurusita Pajak yang melaksanakan tugas dan bertanggung jawab secara langsung kepada Kepala seksi penagihan. Adapun berikut ini adalah tugas dan tanggung jawab masing-masing jabatan dalam seksi penagihan di KPP Pratama Makassar tersebut, yaitu:

1. Kepala Seksi Penagihan
 - a. Bertanggung jawab secara struktural terhadap seluruh prosedur yang dijalankan pada seksi penagihan.
 - b. Melakukan pengawasan dan manajemen terhadap bawahannya yang meliputi pelaksana maupun Jurusita Pajak terhadap seluruh administrasi penagihan.
2. Pelaksana Seksi Penagihan

Bertanggung jawab dalam mengadministrasikan segala bentuk surat menyurat maupun dokumen seksi penagihan baik surat masuk maupun

surat keluar.

3. Jurusita Pajak

Melakukan segala bentuk tindakan penagihan aktif yang meliputi pelaksanaan Surat Teguran, Surat Paksa, Sita, dan lain-lain.

Dalam penatausahaan penagihan aktif, pelaksanaan Surat Teguran, Surat Paksa, dan surat-surat lain yang berkaitan adalah termasuk didalamnya, surat-surat tersebut diproses melalui media elektronik yaitu komputer. Selain itu, seluruh berkas dan dokumen penagihan juga dapat di scan. Seperti kutipan hasil wawancara dengan informan Eko, staff pelaksana penagihan berikut,

“Penagihan aktif ya artinya yang kita tagih tunggakan-tunggakan yang outstanding ya, nagihnya pake surat-suratan kayak Surat Teguran, Surat Paksa, SPMP. Semua surat kita yang proses, semua kita cetak pake komputer, bukan manual loh ya. Semua berkas yang ada disini juga udah bisa di scan semua sekarang, dulu masih belum bisa di scan. Perbaikan dalam penatausahaan penagihan lah sistem scan ini, terutama dalam hal dokumen-dokumennya. Jadi lebih memudahkan aja ya. Kalau soal penyampaian surat-suratnya beda ya, kalau Surat Teguran dikirim by-sistem, kalau Surat Paksa disampaikan langsung oleh Jurusita. Jadi bukan di email ya. Kalau soal gimana prosedur penagihannya kita mengacu pada SOP Kemenkeu DJP ya. SOP-nya sih ada banyak. Kalau tentang gimana prosedur penerbitan dan pemberitahuan Surat Teguran dan Surat Paksa ada SOP Kemenkeu DJP Nomor KPP40-0010 untuk Surat Teguran dan SOP Kemenkeu DJP KPP40-0011 untuk Surat Paksa.” (05 Januari 2020)

Adapun tata cara penerbitan maupun penyampaian Surat Teguran dan Surat Paksa di KPP Pratama Makassar adalah mengacu pada SOP Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak Nomor KPP40-0010 tentang tata cara penerbitan dan pemberitahuan Surat Teguran dan Nomor KPP40-0011 tentang tata cara penerbitan dan pemberitahuan Surat Paksa yang telah disahkan pada tanggal 21 Juni 2013.

4.3.1 Tata Cara Penerbitan dan Penyampaian Surat Teguran

Dalam hal penerbitan dan pemberitahuan Surat Teguran, terdapat pihak-pihak yang terkait antara lain Kepala KPP, Kepala Seksi Penagihan, Pelaksana Seksi Penagihan, Jurusita Pajak, serta Wajib Pajak. Adapun berikut adalah tata cara penerbitan dan pemberitahuan Surat Teguran di KPP Pratama Makassar, yaitu:

1. Kepala KPP menugaskan Kepala Seksi Penagihan untuk melakukan penerbitan Surat Teguran atas dasar penagihan pajak yang telah melewati batas waktu pelunasan.
2. Kepala Seksi Penagihan menugaskan Pelaksana/Jurusita Pajak untuk melakukan penerbitan Surat Teguran atas dasar penagihan pajak yang telah melewati batas waktu pelunasan.
3. Pelaksana/Jurusita Pajak melakukan penelitian kemudian menyusun dan menyerahkan konsep Surat Teguran kepada Kepala Seksi Penagihan. Dalam melakukan penelitian, Pelaksana/Jurusita Pajak melakukan koordinasi antar seksi terkait seperti seksi pengawasan dan konsultasi dan seksi pelayanan.
4. Kepala Seksi Penagihan meneliti dan memaraf kemudian menyerahkan konsep Surat Teguran kepada Kepala KPP.
5. Kepala KPP memberikan persetujuan dan menandatangani kemudian menugaskan Kepala Seksi Penagihan untuk menatausahakan dan mengirimkan Surat Teguran kepada Wajib Pajak.
6. Kepala Seksi Penagihan menugaskan Pelaksana/Jurusita Pajak untuk

menatausahakan dan mengirimkan Surat Teguran kepada Wajib Pajak.

7. Pelaksana/Jurusita Pajak menatausahakan dan mengirimkan Surat Teguran kepada Wajib Pajak.
8. Proses selesai. Adapun untuk gambar atau flowchart prosedur penerbitan dan pemberitahuan Surat Teguran dapat dilihat pada bagian lampiran.

4.3.2 Tata Cara Penerbitan dan Pemberitahuan Surat Paksa

Dalam hal penerbitan dan pemberitahuan Surat Paksa, pihak-pihak yang terkait di dalamnya adalah Kepala KPP, Kepala Seksi Penagihan, Jurusita Pajak, Penanggung pajak/Wajib Pajak. Adapun berikut adalah prosedur penerbitan dan pemberitahuan Surat Paksa di KPP Pratama Makassar, yaitu:

1. Kepala Kantor Pelayanan Pajak menugaskan Kepala Seksi Penagihan untuk menerbitkan Surat Paksa atas utang pajak yang tidak dilunasi oleh Wajib Pajak setelah lewat waktu 21 (dua puluh satu) hari sejak tanggal Surat Teguran disampaikan.
2. Kepala Seksi Penagihan menugaskan Jurusita Pajak untuk menerbitkan Surat Paksa kepada Wajib Pajak yang tidak melunasi utang pajak setelah lewat 21 (dua puluh satu) hari sejak tanggal Surat Teguran disampaikan.
3. Jurusita Pajak melakukan penelitian kemudian menyusun dan menyerahkan konsep Surat Paksa dan konsep Berita Acara Pemberitahuan Surat Paksa kepada Kepala Seksi Penagihan. Dalam

pelaksanaan penelitian, Jurusita Pajak melakukan koordinasi dengan seksi terkait seperti Seksi Pengawasan dan Konsultasi.

4. Kepala Seksi Penagihan meneliti dan memaraf konsep Surat Paksa dan konsep Berita Acara Pemberitahuan Surat Paksa kemudian menyerahkannya kepada Kepala KPP.
5. Kepala KPP memberikan persetujuan dan menandatangani kemudian menugaskan Kepala Seksi Penagihan untuk melakukan pemberitahuan Surat Paksa kepada Wajib Pajak.
6. Kepala Seksi Penagihan menugaskan Jurusita Pajak untuk melakukan pemberitahuan Surat Paksa kepada Wajib Pajak.
7. Jurusita Pajak melakukan pemberitahuan Surat Paksa kepada Wajib Pajak secara langsung dan menyerahkan salinan Surat Paksa kepada Wajib Pajak. Selanjutnya, Jurusita Pajak menuangkan pelaksanaan pemberitahuan Surat Paksa dalam Berita Acara Pemberitahuan Surat Paksa kemudian menandatangani bersama-sama dengan Wajib Pajak. Setelah pelaksanaan pemberitahuan Surat Paksa selesai, Jurusita Pajak menyusun, menandatangani dan menyerahkan konsep Laporan Pelaksanaan Surat Paksa kepada Kepala Seksi Penagihan.
8. Kepala Seksi Penagihan meneliti dan menandatangani kemudian menugaskan Jurusita Pajak untuk menatausahakan Surat Paksa, Berita Acara Pemberitahuan Surat Paksa, serta Laporan Pelaksanaan Surat Paksa.
9. Jurusita Pajak menatausahakan Surat Paksa, Berita Acara

Pemberitahuan Surat Paksa, serta Laporan Pelaksanaan Surat Paksa.

10. Proses selesai. Adapun untuk gambar atau flowchart prosedur penerbitan dan pemberitahuan Surat Paksa dapat dilihat pada bagian lampiran.

4.4 Proses Penagihan Aktif

Proses penagihan aktif di KPP Pratama Makassar dilakukan oleh 2 (dua) orang Jurusita Pajak yang secara langsung datang ke tempat tinggal Wajib Pajak/Penanggung Pajak untuk memberitahukan Surat Paksa. Sedangkan, untuk Surat Teguran adalah dikirim *by-sistem* yaitu melalui e-mail. Dalam pelaksanaan penagihan aktif, Jurusita Pajak dibantu oleh 1 (satu) orang Pelaksana Penagihan Pajak yang membantu dalam proses pengadministrasian surat menyurat maupun dokumen seksi penagihan. Selain itu, dalam proses penerbitan Surat Teguran dan Surat Paksa, seksi penagihan mempunyai keterkaitan dengan seksi-seksi lain dalam hal pengadaan penelitian.

Tabel 4.3
Tindakan Penagihan Aktif melalui Surat Teguran dan Surat Paksa Tahun 2017 di KPP Pratama Makassar

Pelaksanaan Surat Teguran			Pelaksanaan Surat Paksa		
Jumlah Surat Teguran		Pencairan	Jumlah Surat Paksa		Pencairan
Lembar	Nominal	Nominal	Lembar	Nominal	Nominal
490	3.525.567.160	1.160.257.490	385	3.185.921.000	1.459.529.930

Sumber: KPP Pratama Makassar, Data diolah 2020

Pada tabel 4.3 dapat dijelaskan bahwa dalam pelaksanaan penagihan aktif melalui Surat Teguran dan Surat Paksa pada tahun 2017, seksi penagihan KPP Pratama Makassar menerbitkan 490 lembar Surat Teguran dengan nilai nominal

sebesar Rp.3.525.567.160 dan berhasil mencairkan tunggakan pajak sebesar Rp.1.160.257.490. Artinya, masih terdapat sisa tunggakan pajak yang tidak dapat ditagih sebesar Rp.2.365.309.670. Dengan demikian, sisa tunggakan pajak tersebut ditindaklanjuti dengan penerbitan Surat Paksa yang merupakan prosedur lanjutan dari tindakan penagihan aktif setelah dilaksanakan penerbitan Surat Teguran.

Pada tahun 2017, KPP Pratama Makassar menerbitkan Surat Paksa sebanyak 385 lembar dengan nominal sebesar Rp.3.185.921.000. Nilai tersebut adalah termasuk dari sisa tunggakan yang tidak tertagih melalui Surat Teguran sebesar Rp.2.365.309.670 di tahun 2017 dan sebesar Rp.820.611.330 merupakan tunggakan-tunggakan pajak lalu yang tergolong dalam penindaklanjutan dengan Surat Paksa akan tetapi hanya sampai tindakan peneguran saja dan belum ditindaklanjuti dengan penerbitan Surat Paksa sehingga di tahun ini baru ditindaklanjuti dengan Surat Paksa. Seperti hasil wawancara peneliti dengan informan Eko, staff pelaksana penagihan berikut,

“Kalau ditanya kenapa nilai terbit Surat Paksa lebih banyak dibandingkan dengan nilai terbit Surat Teguran, itu adalah hasil akumulasi tahun-tahun sebelumnya juga yang telah ditegur tapi belum dipaksa, mbak. Nah, jadi semisal nominal Surat Paksa yang diterbitkan tahun 2017 lebih besar dari nominal terbit Surat Tegurannya, itu tidak salah kok sebenarnya. Itu adalah akumulasi dari tahun-tahun sebelumnya yang baru dipaksa di tahun 2017, yang pasti masih belum kadaluwarsa ya tindak penagihan pajaknya. Kalau dilihat dari data posisi 2017 saja sih secara logika nilai terbit Surat Teguran seharusnya memang lebih banyak ya, lalu yang dipaksa lebih sedikit, kemudian dari yang dipaksa, yang disita lebih sedikit lagi, mengikuti data awal di Surat Teguran lah. Tapi, data yang saya berikan ini hasil akumulasi dari tahun-tahun sebelumnya. Saya rasa lebih masuk akal.” (05 Januari 2020)

Dalam pelaksanaan Surat Paksa, berhasil mencairkan tunggakan pajak sebesar Rp.1.459.529.930. Dengan demikian, dilaksanakannya penagihan aktif dengan Surat Teguran dan Surat Paksa pada tahun 2017 di KPP Pratama Makassar berhasil mencairkan tunggakan pajak sebesar Rp.2.619.787.420.

Tabel 4.4
Tindakan Penagihan Aktif melalui Surat Teguran dan Surat Paksa Tahun 2018 di KPP Pratama Makassar

Pelaksanaan Surat Teguran			Pelaksanaan Surat Paksa		
Jumlah Surat Teguran		Pencairan	Jumlah Surat Paksa		Pencairan
Lembar	Nominal	Nominal	Lembar	Nominal	Nominal
654	1.507.417.213	1.260.988.164	483	3.280.196.900	1.590.705.586

Sumber: KPP Pratama Makassar, Data diolah 2020

Pada tabel 4.4 dapat dijelaskan bahwa pada tahun 2018 seksi penagihan KPP Pratama Makassar menerbitkan Surat Teguran sebanyak 654 lembar dan berhasil memperoleh pencairan tunggakan pajak sebesar Rp.1.260.988.164. Namun, dapat diketahui bahwa masih terdapat sisa tunggakan sebesar Rp.246.429.049 yang tidak dapat tertagih melalui penerbitan Surat Teguran tersebut. Dengan demikian, sama halnya dengan tahun 2017, sisa tunggakan pajak tersebut ditindaklanjuti dengan penerbitan Surat Paksa. Pada tahun 2018, terdapat 483 lembar Surat Paksa yang diterbitkan dengan nominal Rp.3.280.196.900. Nilai tersebut adalah sisa tunggakan pajak yang tidak tertagih dengan Surat Teguran sebesar Rp.246.429.049 di tahun 2018, serta sebesar Rp.3.033.767.901 merupakan tunggakan-tunggakan pajak lalu yang baru ditindaklanjuti dengan penerbitan Surat Paksa di tahun 2018 karena pada saat itu tindakan yang dilakukan hanya sampai dengan tindakan Teguran saja. Pada tahun 2018, penerbitan Surat Paksa sebesar Rp.3.280.196.900 berhasil mencairkan tunggakan pajak sebesar

Rp.1.590.705.586. Dengan demikian, pada tahun 2018 KPP Pratama Makassar berhasil mencairkan tunggakan pajak sebesar Rp.2.851.693.750.

Berdasarkan tabel 4.3 dan 4.4 diketahui bahwa proses penagihan aktif dengan Surat Teguran di KPP Pratama Makassar dari tahun 2017 ke tahun 2018 mengalami peningkatan jumlah lembar sebanyak 164 lembar dan diikuti dengan peningkatan nilai pencairan tunggakan pajak sebesar Rp.100.730.674. Sama halnya dengan Surat Teguran, realisasi Surat Paksa di KPP Pratama Makassar juga mengalami peningkatan jumlah lembar sebanyak 98 lembar yaitu dari 385 lembar di tahun 2017 menjadi 483 lembar di tahun 2018. Begitu juga dengan nilai pencairan tunggakannya, nilai pencairan tunggakan pajak melalui Surat Paksa dari tahun 2017 ke tahun 2018 mengalami peningkatan sebesar Rp.131.175.656. Adapun pencairan tunggakan pajak melalui Surat Teguran di tahun 2018 nyaris mencapai nilai terbitnya. Terjadi pencairan tunggakan pajak sebesar Rp.1.260.988.164 dengan nilai yang diterbitkan sebesar Rp.1.507.417.21. Artinya, sisa tunggakan pajak yang harus ditindaklanjuti dengan Surat Paksa hanya sebesar Rp.246.429.049. Angka tersebut dinilai sudah sangat baik jika dibandingkan dengan hasil pencairan tunggakan pajak dengan Surat Teguran di tahun 2017, yang dirasa masih terlampau jauh dari nilai terbitnya. Adapun jika diperhatikan, realisasi penerimaan pajak tahun 2017 dan 2018 baik melalui Surat Teguran maupun Surat Paksa seluruhnya tidak mencapai target. Menurut informan Eko, peningkatan jumlah lembar Surat Teguran dan Surat Paksa yang diikuti dengan nilai pencairannya, serta hasil pencairan melalui Surat Teguran yang mendekati nilai terbitnya adalah dikarenakan Jurusita Pajak KPP Pratama Makassar berperan

aktif dalam menerbitkan dan memberitahukan Surat Teguran dan Surat Paksa, mengingat terjadinya peningkatan jumlah lembar Surat Teguran dan Surat Paksa di tahun 2018 adalah suatu indikasi bahwa semakin banyak jumlah Wajib Pajak yang tidak patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, Jurusita Pajak lebih memusatkan perhatiannya dan bekerja lebih keras dengan harapan dapat menghasilkan pencairan pajak yang lebih maksimal. Sedangkan terkait dengan tidak tercapainya target diakibatkan oleh peran serta Wajib Pajak yang buruk.

4.5 Efektivitas Surat Paksa Sebagai Penagihan Aktif

Pada pembahasan sebelumnya telah diuraikan data-data terkait dengan tunggakan pajak yang terdapat di KPP Pratama Makassar sekaligus realisasi Surat Teguran dan Surat Paksa yang diterbitkan oleh KPP Pratama Makassar pada tahun 2017-2018. Dengan demikian, untuk mengetahui seberapa besar potensi KPP Pratama Makassar dalam melaksanakan penagihan aktif dengan Surat Paksa akan dilakukan perhitungan efektivitas penagihan pajak melalui penerbitan Surat Paksa.

Berikut ini adalah tabel yang menggambarkan jumlah Surat Paksa serta nominal terbitnya sekaligus pencairan tunggakan pajak yang berasal dari penerbitan Surat Paksa tersebut pada tahun 2017-2018. Selain itu akan digambarkan juga tingkat efektivitas dari pelaksanaan penagihan pajak dengan Surat Paksa tersebut, yakni sebagai berikut:

Tabel 4.5
Penerbitan dan Realisasi Pencairan Tunggakan Pajak melalui Surat Paksa di KPP Pratama Makassar Tahun 2017-2018

Tahun	Jumlah Lembar	Nilai Terbit (dalam rupiah)	Pencairan (dalam rupiah)	Tingkat Efektivitas
2017	385	3.185.921.000	1.459.529.930	45%
2018	483	3.280.196.900	1.590.705.586	48%

Sumber: KPP Pratama Makassar, Data diolah 2020

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa pada tahun 2017, Surat Paksa yang diterbitkan KPP Pratama Makassar adalah sebanyak 385 lembar di tahun 2017 dan 483 lembar di tahun 2018. Pencairan tunggakan pajak yang diperoleh di tahun 2017 adalah sebesar Rp.1.459.529.930 dan tahun 2018 terjadi peningkatan sebesar Rp.131.175.656 menjadi Rp.1.590.705.586. Tingkat efektivitas penagihan dengan Surat Paksa di tahun 2017 adalah 45% dan tergolong kurang efektif. Pada tahun 2018, terjadi peningkatan prosentase efektivitas menjadi 48%. Namun, terjadinya peningkatan prosentase di tahun 2018 tersebut masih saja menggolongkan tindakan penagihan pajak kedalam golongan kurang efektif. Adapun dimana penagihan pajak dikatakan efektif apabila prosentasenya berada diatas 80%. Sama halnya dengan pelaksanaan penagihan aktif dengan Surat Teguran, sebab kurang efektifnya tindakan penagihan aktif dengan Surat Paksa diakibatkan oleh jumlah Jurusita Pajak di KPP Pratama Makassar yang hanya berjumlah 2 (dua) orang. Apalagi dalam pelaksanaan Surat Paksa, Jurusita Pajak berperan sangat besar karena Surat Paksa disampaikan langsung oleh Jurusita Pajak kepada Wajib Pajak. Lain halnya dengan Surat Teguran yang proses penyampaiannya adalah tidak secara langsung melainkan dikirim *by-sistem* oleh KPP. Adapun jika diamati dalam tabel 4.5, terjadinya peningkatan lembar Surat

Paksa menunjukkan bahwa Wajib Pajak yang harus dipaksa juga semakin banyak. Sedangkan, jumlah Jurusita Pajak masih tetap berjumlah 2 (dua) orang. Selain faktor internal, tidak efektifnya penagihan aktif dengan Surat Paksa adalah karena Wajib Pajak juga tidak kunjung sadar untuk menjalankan kewajiban perpajakannya lebih baik lagi. Padahal, sebelum mendapatkan Surat Paksa mereka sebelumnya telah mendapatkan Surat Teguran. Namun, Wajib Pajak belum juga jera.

4.6 Kendala-kendala Pelaksanaan Penagihan Aktif di KPP Pratama Makassar

Ketidakefektifan penagihan pajak dan kurangnya kontribusi penagihan pajak tentu ada beberapa hal yang melatarbelakanginya. Seperti halnya di KPP Pratama Makassar, kurang efektifnya tindakan penagihan aktif dengan Surat Teguran dan Surat Paksa serta kurangnya kontribusi terhadap penerimaan pajak yang diperoleh KPP Pratama Makassar tentu terdapat beberapa hal yang melatarbelakanginya. Meskipun pada dasarnya Surat Teguran dan Surat Paksa menjadi media yang dirasa cukup berpotensi menghasilkan suatu pencairan pajak yang akan memberikan suatu kontribusi yang besar terhadap penerimaan pajak. Seperti yang diungkapkan oleh informan Eko, staff pelaksana penagihan berikut,

“Bisa dibilang sih cukup berpotensi ya, hanya saja potensinya itu besar atau tidak. Pada kenyataannya memang masih banyak juga wajib pajak yang belum sadar akan kewajiban perpajakan mereka. Jadi, adanya Surat Teguran dan Surat Paksa ini cukup memberikan peluang. Untuk nantinya bisa menutup seluruh tunggakan pajak atau tidak itu tergantung kenyataannya bagaimana ya, banyak faktor juga yang mempengaruhi. Cuma yang pasti memang berpotensi untuk menghasilkan pencairan.” (5 Januari 2020).

Namun, tetap saja pada kenyataannya ada banyak faktor yang mempengaruhi sehingga kontribusi yang dihasilkan seringkali tidak sesuai harapan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak seksi penagihan KPP Pratama Makassar, kendala dalam pelaksanaan penagihan aktif dengan Surat Teguran dan Surat Paksa sampai sejauh ini yang paling mendominasi adalah faktor yang berasal dari Wajib Pajak. Seperti kutipan hasil wawancara dengan Informan Eko, staff pelaksana penagihan berikut,

“Kendalanya sih sampai sejauh ini yang mendominasi ada di wajib pajak itu sendiri ya. Kalau kami rasa udah semaksimal mungkin kami kerja, kayak tunggakan pajak itu naik terus menerus. Otomatis kami semakin kerja keras ya. Kan harus imbang juga antara kenaikan tunggakan pajaknya dengan surat-surat yang kita keluarkan misalnya. Jadi kita ini ada semacam pertanggungjawaban penyelenggaraan kegiatan ya. Kalau bahas soal penagihan kan yang melakukan seksi penagihan ya, jadi untuk pelaksanaan kegiatannya yang bertanggung jawab ya kita-kita ini yang ada di penagihan. Jadi kalau kita disini ada Kontrak Kinerja ya, nah didalamnya ada IKU (Indikator Kinerja Utama) ya, nanti ada target-target yang harus kita penuhi. Jadi nanti setiap triwulan kita isi. Berapa target yang kita buat kemudian berapa realisasinya. Rinciannya dari pusat kemudian kita isi berapa masing-masing targetnya. Banyak indikatornya sih, ada *e-performance*, dsb. Ada standarnya lah, kalau tidak dibuatkan standar, otomatis kita akan terserah pegawai mau ditingkatkan kompetensinya atau tidak, kalau pegawai sendiri tidak ada keinginan untuk belajar jika tidak dijadikan salah satu poin penting. Itu saja sih yang saya bisa jelaskan. Tapi seringkali faktor wajib pajaknyan lah yang nggak bisa mendukung. Jadi akibatnya realisasinya jadi nggak seperti yang diharapkan.” (05 Januari 2020)

Adapun berikut adalah beberapa faktor yang mempengaruhi tindakan penagihan pajak aktif dengan Surat Teguran dan Surat Paksa di KPP Pratama Makassar, yaitu:

1. Faktor Internal

Faktor Internal dimaksudkan sebagai faktor-faktor yang berasal dari dalam atau pihak internal. Dalam penelitian ini yaitu faktor-faktor yang menjadi kendala dalam pelaksanaan penagihan aktif dengan Surat Teguran dan Surat Paksa di KPP Pratama Makassar yang berasal dari dalam KPP Pratama Makassar itu sendiri. Seperti hasil wawancara peneliti dengan pihak seksi penagihan KPP Pratama Makassar, faktor dari dalam KPP yang menjadi kendala dalam pelaksanaan penagihan aktif dengan Surat Teguran dan Surat Paksa di KPP Pratama Makassar hanya soal sumber daya manusia saja yang minim. Seperti pada hasil wawancara dengan Informan Eko, staff pelaksana penagihan berikut,

“Kalau dari segi internal ya kendalanya soal minimnya SDM saja mungkin. Jumlah pegawai yang ada tidak sebanding dengan jumlah wajib pajak. Kalau dihitung-hitung masih butuh sekian ribu orang lagi mbak. Seperti di seksi penagihan ini jumlah petugasnya juga hanya 4 orang saja. Itu sudah termasuk dengan Kepala Seksi Penagihan. 2 orang Jurusita Pajak dan 1 orang pelaksana penagihan. Ya saya ini yang menjabat sebagai staff pelaksana penagihan pajak.” (05 Januari 2020)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, faktor-faktor internal tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

a. Kurangnya jumlah petugas pajak di KPP Pratama Makassar:

1) Jurusita Pajak yang hanya berjumlah 2 (dua) orang.

Keterbatasan jumlah Jurusita Pajak sangat tidak mengimbangi jumlah tunggakan pajak di KPP Pratama

Makassar yang terus-menerus meningkat. Berdasarkan data yang sebelumnya telah diuraikan dalam bab 1, dapat diketahui bahwa jumlah tunggakan pajak di tahun 2017 dan 2018 terus mengalami peningkatan dari bulan ke bulan. Terutama di tahun 2018, selalu terjadi peningkatan tunggakan pajak di setiap bulannya. Adapun dengan jumlah tunggakan pajak yang terus menerus meningkat adalah suatu indikasi bahwa jumlah Wajib Pajak yang tidak patuh semakin banyak. Oleh karena itu, jumlah Jurusita Pajak yang tidak kunjung bertambah semakin tidak mengimbangi peningkatan tunggakan pajak yang terus menerus terjadi. Hal tersebut terbukti dengan tidak efektifnya tindakan penagihan pajak dengan Surat Teguran di tahun 2017 maupun dengan Surat Paksa di tahun 2017 dan 2018 yang dilaksanakan KPP Pratama Makassar. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh informan Eko, staff pelaksana penagihan berikut,

“Jelas menjadi faktor penyebabnya, kan kembali lagi pada terjadinya ketidakseimbangan tadi, pekerjaannya dengan manusianya, ditambah dengan wajib pajak yang kebanyakan tidak mendukung. Partisipasi mereka yang sangat buruk dalam penagihan pajak. Jadi, ya semakin membuat penagihan pajak menjadi kurang atau bahkan tidak efektif.” (05 Januari 2020)

- 2) Staff pelaksana penagihan pajak hanya berjumlah 1 orang.

Keterbatasan jumlah pegawai di dalam seksi penagihan mengakibatkan kurang maksimalnya kinerja seksi penagihan.

Seperti yang telah diketahui bahwa seksi penagihan KPP Pratama Makassar hanya memiliki 1 (satu) orang staff pelaksana penagihan. Pelaksana seksi penagihan pajak bertugas untuk mengadministrasikan segala bentuk surat menyurat maupun dokumen seksi penagihan, baik surat masuk maupun surat keluar, beberapa diantaranya adalah Surat Teguran dan Surat Paksa. Adapun dalam tabel data tunggakan pajak yang telah dibahas sebelumnya dapat diketahui bahwa nilai tunggakan pajak dari tahun 2017 ke tahun 2018 mengalami peningkatan. Artinya, jumlah jumlah Wajib Pajak yang menunggak semakin banyak dan perlu dilaksanakan penagihan pajak. Dengan demikian, Surat Teguran dan Surat Paksa yang harus diterbitkan terhadap Penanggung Pajak juga menjadi semakin banyak. Namun, jumlah staff yang bertanggungjawab untuk mencatat administrasikan surat-surat tersebut hanya berjumlah 1 orang sehingga sangat tidak seimbang dengan jumlah dokumen-dokumen maupun berkas-berkas yang ditangani. Adapun seperti yang telah dibahas sebelumnya bahwa Surat Paksa yang terbit di tahun 2017 dan 2018 bukan hanya hasil dari penindaklanjutan Surat Teguran yang berada di posisi 2017 dan 2018 saja, melainkan termasuk dari sisa tunggakan pajak tahun-tahun sebelumnya yang perlu ditindaklanjuti dengan

Surat Paksa. Namun, pada saat itu belum ditindaklanjuti dengan Surat Paksa, melainkan hanya sampai Surat Teguran saja sehingga baru ditindaklanjuti pada tahun 2017 dan 2018. Hal tersebut membuktikan bahwa jumlah staff pelaksana penagihan yang sangat minim menyebabkan pekerjaan yang dilakukannya menjadi terbatas. Oleh karena itu, jika jumlah staff pelaksana penagihan berjumlah lebih banyak, tunggakan pajak pada tahun-tahun sebelumnya diluar tahun 2017 dan 2018 seluruhnya dapat langsung ditindaklanjuti dengan Surat Paksa pada saat itu juga. Namun, karena jumlah pegawai yang terbatas, pekerjaan yang dilakukan juga menjadi terbatas sehingga menjadi kurang maksimal.

Kurang maksimalnya kinerja seksi penagihan dinilai dari proporsi kerja yang dilakukan pihak seksi penagihan itu sendiri, yang diakibatkan oleh keterbatasan pegawai di dalam seksi penagihan yang tidak sebanding dengan pekerjaan yang harus ditangani. Namun, masalah kualitas kerja tetap menjadi hal yang sangat diperhatikan oleh seksi penagihan KPP Pratama Makassar, meskipun sumber daya manusianya terbatas. Terbukti dengan jumlah Surat Teguran dan Surat Paksa yang ikut meningkat seiring dengan meningkatnya jumlah tunggakan pajak. Selain itu realisasi penerimaannya juga mengalami peningkatan, seperti terjadinya peningkatan

prosentase efektivitas penagihan pajak dengan Surat Teguran yang cukup signifikan di tahun 2018. Hal tersebut adalah bukti bahwa seksi penagihan sangat bekerja keras meskipun dengan keterbatasan staff yang ada. Seperti pada hasil wawancara dengan Informan Eko, staff pelaksana penagihan berikut,

“Keterbatasan pegawai ya? sedikit banyak memang mempengaruhi, keterbatasan staff di penagihan ini misalnya, sangat tidak sebanding lah dengan jumlah wajib pajak dari tahun ke tahun yang selalu saja ada peningkatan. Kan otomatis juga tunggakan pun mengikuti, sejauh ini sih ikut meningkat juga tunggakannya. Kalau tunggakan meningkat terus? yang ditegur dan dipaksa juga semakin banyak, kan? Sedangkan, jumlah kita tetap-tetap saja. Ya jelas tidak seimbang sih. Tapi soal keterbatasan pegawai sama sekali tidak mempengaruhi kualitas kinerja kita ya. Soal kualitas kerja kita jelas sudah melakukan yang terbaik dan semaksimal mungkin yang kita bisa. Sebenarnya hanya soal proporsi kerja sih ini. Kalau staff terbatas akibatnya pekerjaan yang dikerjakan juga jadi terbatas ya, ya walaupun menurut kami itu sudah paling maksimal mungkin dengan jumlah staff segini. Seandainya bisa ditambah pegawai, kinerja pasti bisa semakin maksimal paling tidak, karna imbang lah antara pekerjaan dengan manusianya. Kalau masalah realisasinya bagaimana itu juga faktornya tidak berasal dari kami saja. Itu tergantung kenyataannya juga. Kan kami juga butuh partisipasi wajib pajak untuk mendukung kegiatan penagihan ini, mbak. Dengan staff kami sedikit, kami justru semakin bekerja keras semaksimal yang kami bisa. Kalau realisasinya tidak sesuai, ya bagi kami itu sudah paling maksimal yang kami bisa lakukan. Nah, kembali ke wajib pajaknya lah untuk realisasi. Tapi sejauh ini ya memang susah ya menumbuhkan kesadaran wajib pajak dalam bayar pajak.” (05 Januari 2020)

Adapun sama halnya seperti yang terdapat di dalam kutipan wawancara peneliti dengan informan Imam, Jurusita Pajak berikut,

“Kalau dikatakan jadi kendala atau nggak ya jelas iya. Jumlah penanggung pajak banyak, kadang yang harus dipaksa ratusan, sedangkan cuman ada 2 Jurusita disini. Sedangkan, target kan ada dan harus dipenuhi, ada di IKU.” (05 Januari 2020)

3) Keterbatasan sarana kerja

Keterbatasan sarana adalah salah satu faktor yang dapat menyebabkan kurang maksimalnya suatu pekerjaan, seperti halnya di KPP Pratama Makassar yang memiliki keterbatasan sarana. Namun, keterbatasan sarana yang terdapat di KPP Pratama Makassar bukan terkait dengan kurangnya sarana untuk kerja, akan tetapi kurang canggihnya suatu sarana kerja tersebut. Sistem administrasi yang terdapat di KPP Pratama Makassar kurang dibenahi atau dirapikan sehingga ketika pegawai akan mencari data-data penunggak pajak yang akan diberi peringatan untuk membayar pajak, pegawai harus melakukan list data satu persatu untuk mencari data-data penunggak pajak yang diutamakan untuk diberi peringatan, mengingat tidak semua Wajib Pajak diberikan peringatan karena anggaran dana yang terbatas. Hal tersebut karena sistem administrasi yang ada belum otomatis. Apa yang telah dipaparkan diatas sesuai dengan kutipan hasil wawancara peneliti dengan informan Eko, staff pelaksana penagihan berikut,

“Kita medianya pake sms untuk mengingatkan agar bayar sebelum jatuh tempo. Tapi sayang sekali sistem yang ada belum otomatis. Jadi kita harus list yang belum bayar nanti kita sms satu persatu.” (05 Januari 2020)

2. Faktor Eksternal

Adapun selain faktor internal, terdapat juga faktor eksternal yang menjadi kendala dalam pelaksanaan penagihan pajak di KPP Pratama Makassar. Faktor eksternal itu sendiri merupakan faktor yang berasal dari luar, dalam penelitian ini yaitu faktor yang menjadi kendala pelaksanaan penagihan aktif dengan Surat Teguran dan Surat Paksa yang berasal dari luar KPP Pratama Makassar, yakni dari segi Wajib Pajaknya. Adapun berikut adalah faktor eksternal yang menjadi kendala dalam pelaksanaan penagihan aktif dengan Surat Teguran dan Surat Paksa di KPP Pratama Makassar:

- a. Kesadaran Wajib Pajak yang masih sangat kurang dalam membayar pajak adalah menjadi suatu kendala dalam pelaksanaan penagihan pajak. Dalam kasus ini, beberapa Penanggung Pajak melakukan pemberontakan dan berperilaku tidak kooperatif ketika dipaksa untuk membayar utang pajaknya. Wajib Pajak tidak mau bekerja sama dalam proses penagihan pajak, tidak jarang yang tidak beritikad baik dan justru menghambat proses penagihan pajak seperti mereka mengaku tidak berada di tempat saat Jurusita Pajak ingin datang, adapun pihak keamanan Wajib Pajak yang menghalang-halangi Jurusita Pajak, sampai dengan Wajib Pajak

yang tidak memperbolehkan Jurusita Pajak memasuki rumah atau tempat usaha, serta menolak kedatangan Jurusita Pajak dan tidak mau menerima Surat Paksa yang disampaikan Jurusita Pajak dengan alasan mereka masih tidak memiliki uang untuk melunasi utang pajak mereka. Seperti kutipan hasil wawancara peneliti dengan informan Imam, Jurusita Pajak berikut,

“Mereka menolak menerima Surat Paksa dengan alasan mereka belum bisa melunasinya, belum punya uang segala macam. Kalau kita sih tidak bisa apa-apa ya, wajib pajak menolak pun, tetap saja akan saya sampaikan dan tinggalkan Surat Paksa di tempat tinggal wajib pajak tersebut. Surat Paksa akan tetap dihitung telah disampaikan. Saya hanya akan mencatat ke dalam berita acara Surat Paksa misalnya isinya begini “wajib pajak ini ini menolak menerima Surat Paksa” kasarannya begitu. Jadi, perlakuan wajib pajak yang seperti itu sama sekali tidak merubah ketentuan dalam penyampaian Surat Paksa ya.” (05 Januari 2020)

Namun, perilaku wajib pajak yang seperti itu sama sekali tidak dapat menunda pemberitahuan Surat Paksa karena Surat Paksa akan tetap dihitung “telah disampaikan” meskipun Penanggung Pajak tidak mau menerima Surat Paksa tersebut dan Jurusita Pajak telah mencatatnya ke dalam berita acara Surat Paksa. Perilaku Wajib Pajak yang seperti ini sangat mengganggu jalannya kegiatan penagihan pajak yang dilakukan. Meskipun penolakan yang dilakukan Wajib Pajak tidak berpengaruh untuk menunda kegiatan penagihan pajak yang dilakukan, akan tetapi realisasinya Wajib Pajak masih banyak yang tetap tidak jera dan tidak segera melunasi utang pajaknya, itu mengapa Surat Paksa yang diterbitkan tidak

semua terlunasi dan pada akhirnya berlanjut ke tindakan sita. Hal tersebut seperti kutipan dari hasil wawancara peneliti dengan informan Imam, Jurusita Pajak berikut,

“Yang sama sekali nggak jera juga masih banyak ya. Keras kepala lah. Keliatan kan yang mana wajib pajak yang akhirnya bayar meskipun sebelumnya dia sudah berontak nggak mau nerima Surat Paksa dan wajib pajak yang tetap tidak mau bayar.” (05 Januari 2020)

Kesadaran Wajib Pajak yang sangat rendah juga dikarenakan Wajib Pajak berasumsi bahwa pungutan pajak sama sekali tidak memberikan sebuah kontraprestasi bagi mereka. Akibatnya, adanya asumsi tersebut di dalam diri Wajib Pajak menyebabkan Wajib Pajak menjadi enggan membayar pajak. Wajib pajak sama sekali tidak memiliki kesadaran bahwa pada kenyataannya fasilitas yang selama ini dirasakan adalah bentuk dari pajak yang mereka bayarkan. Hal tersebut sama seperti kutipan wawancara peneliti dengan informan Eko, staff pelaksana penagihan berikut,

“Mungkin seringkali mereka merasa kalau tidak mendapat timbal balik ya atas apa yang mereka bayarkan. Jadi mereka males bayar. Pasti mereka berfikir “lah wong kita yang kerja kok kita malah dipaksa-paksa bayar, yang usaha kita sendiri, duit-duit kita sendiri”. Pasti ada perasaan rela nggak rela lah. Sudah pasti itu. Karena udah ada asumsi yang seperti itu, kesadaran wajib pajak jadi rendah.” (05 Januari 2020)

Adapun kesadaran Wajib Pajak yang rendah dikarenakan pengetahuan Wajib Pajak terkait dengan peraturan perpajakan sangat kurang. Hal tersebut karena sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat tidak merata. Akibatnya, tidak semua Wajib

Pajak mengetahui betul terkait peraturan perpajakan yang ada sehingga banyak Wajib Pajak yang menunggak pajak. Meskipun di KPP Pratama Makassar telah dilakukan sosialisasi yang terbagi menjadi 3 (tiga) segmen, yaitu kepada calon Wajib Pajak, Wajib Pajak baru, dan Wajib Pajak terdaftar. Adapun sosialisasi yang dilakukan pihak KPP dirasa sudah sangat detail karena membedakan bentuk sosialisasi yang diklasifikasikan kepada masing-masing golongan Wajib Pajak bahkan calon Wajib Pajak sekalipun. Namun, keterbatasan dana mengakibatkan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak KPP tidak merata sehingga masih cukup banyak Wajib Pajak yang kurang paham dengan peraturan perpajakan. Seperti kutipan hasil wawancara peneliti dengan informan Eko, staff pelaksana penagihan berikut,

“Tapi, sedikit banyak yang saya tau anggaran dana untuk sosialisasi memang terbatas.” (05 Januari 2020)

- b. Adapun Wajib Pajak yang memberikan pernyataan bahwa mereka tidak mampu membayar utang pajaknya karena mereka tidak memiliki uang dengan cara mengajukan permohonan angsuran dan penundaan pembayaran pajak. Pengajuan permohonan angsuran dan penundaan pembayaran pajak membuktikan bahwa niat Wajib Pajak dalam melunasi utang pajaknya masih ada. Akan tetapi pengajuan angsuran dan penundaan pembayaran pajak dapat menjadi suatu kendala bagi fiskus dalam melaksanakan penagihan

pajak. Hal tersebut dikarenakan pengajuan permohonan angsuran dan penundaan pembayaran pajak oleh Wajib Pajak dapat menangguhkan pelaksanaan penagihan pajak dengan Surat Teguran maupun Surat Paksa. Seperti yang diungkapkan oleh informan Eko, staff pelaksana penagihan berikut,

“Iya secara teori memang benar begitu. Tapi pengajuan angsuran ini bisa menunda pelaksanaan Surat Teguran maupun Surat Paksa. Kenapa? Jadi misalnya ada wajib pajak yang mempunyai tanggungan SKPKB atau SKPKBT. Kan seandainya dia tidak bayar sampai batas jatuh tempo, ini seandainya ya, kan fiskus bisa langsung menagihnya. Kita bisa tegur, jika tidak dibayar langsung dipaksa, kan Surat Teguran dan Surat Paksa sifatnya mengikat ya. Sedikit banyak pasti memberikan peluang ya untuk pencairan. Lebih cepat lah untuk mendapat pencairan jika ada Surat Tegur dan Paksa, karena berpotensi. Tapi, jika ada yang mengajukan angsuran? Ya tidak akan ada tindakan penagihan, karena tindakan penagihan boleh dilakukan setelah ada Surat Keputusan atas pengajuan angsuran dan penundaan pembayaran pajak oleh wajib pajak. Kalau kasusnya begitu, otomatis tindakan penagihan dengan Surat Teguran dan Paksa jadi tertunda. Yang seandainya jika tidak dibayar fiskus bisa bergerak cepat menagih, tapi jadi tidak bisa.”
(05 Januari 2020)

Fiskus tidak dapat menerbitkan Surat Teguran maupun Surat Paksa dalam hal Wajib Pajak telah mengajukan permohonan angsuran dan penundaan pembayaran pajak, kecuali surat keputusan pengajuan angsuran dan penundaan pembayaran telah dikeluarkan.

- c. Wajib Pajak mengelak dan tidak mau mengakui utang pajak yang menjadi kewajibannya dengan mengajukan suatu keberatan atas Surat Ketetapan Pajak yang mereka terima sebelumnya. Wajib pajak melakukan upaya keberatan karena Wajib Pajak merasa bahwa Surat Ketetapan Pajak dari hasil pemeriksaan atau putusan

Pengadilan Pajak mengenai jumlah pajak yang masih harus dibayar tidak sesuai bagi mereka. Adapun kebanyakan yang terjadi di KPP Pratama Makassar adalah Wajib Pajak yang mengajukan permohonan keberatan atas SKPKB dan SKPKBT. Dalam kasus pengajuan keberatan oleh Wajib Pajak, dapat menjadi kendala dalam pelaksanaan penagihan pajak karena sama halnya dengan pengajuan angsuran dan penundaan pembayaran pajak, pengajuan keberatan oleh Wajib Pajak mengakibatkan fiskus tidak dapat menerbitkan Surat Teguran dan Surat Paksa sebelum Surat Keputusan Keberatan dikeluarkan. Dengan demikian, tindakan penagihan pajak menjadi tertangguh. Seperti yang telah diungkapkan oleh informan Eko, staff pelaksana penagihan berikut,

“Kan pengajuan keberatan itu dapat diajukan dalam jangka waktu 3 bulan setelah SKP diterbitkan. Sedangkan, jika kasusnya wajib pajak tidak mengajukan keberatan, kalau mereka nggak bayar dan untuk pada akhirnya ditindaklanjuti dengan Surat Teguran kan hanya ada waktu jatuh tempo 1 bulan ditambah dengan 7 hari. Jadi bisa langsung gerak cepat kita, yang nggak bayar langsung kita tagih. Kali aja saat ditegur mereka langsung jera terus bayar. Otomatis kan kita dapet pelunasannya juga cepet. Tapi kalau ada pengajuan keberatan ya kita nggak bisa apa-apa ya. Ya nggak tau lah intinya tuh orang seandainya nggak ngajuin keberatan bakalan bayar atau nggak. Itu juga kita tidak bisa pastikan, tapi setidaknya jika tidak ada keberatan dari mereka terus mereka nggak bayar misalnya, enak deh bisa langsung ditagih. Kalau ada keberatan? Untuk melihat bagaimana penindaklanjutan selanjutnya, kita harus tunggu dulu Surat Keputusan Keberatannya, diterima, atau ditolak. Jadi kalau belum dapet SK Keberatan, kita nggak bisa bertindak untuk negur atau melanjutkan penagihan ya mbak. Otomatis kan jadi tertunda penagihannya. Ini penagihan tertunda “kalau case-nya emang ada yang nggak bayar, kalau dibayar mah malah lebih bagus.” (05 Januari 2020)

Adapun dengan pengajuan keberatan yang dilakukan oleh Wajib Pajak tersebut, fiskus juga tidak serta merta menerima pengajuan yang dilakukan Wajib Pajak. Fiskus dapat mengabulkan pengajuan keberatan tersebut, menolak seluruhnya atau sebagian, dan dapat juga menambah besarnya jumlah pajak yang masih harus dibayar.

- d. Wajib Pajak yang sulit ditemukan oleh Jurusita Pajak: Wajib Pajak lalai dengan tidak memberitahukan bahwa mereka pindah tempat tinggal. Seperti kutipan hasil wawancara antara peneliti dengan informan Eko, staff pelaksana penagihan berikut,

“Detail-nya jadi ada wajib pajak yang nggak menyampaikan ke kita jika ada perbaikan alamat, jadi pada saat Surat Teguran dan Surat Paksa kita sampaikan itu tidak sampai ke tangan wajib pajak yang bersangkutan. Akhirnya ya surat yang kita kirimkan kembali ke kita, ke KPP sini. Itu khusus Surat Teguran. Kalau Surat Paksa, kan Surat Paksa dikirim langsung ya oleh Jurusita. Akhirnya ya sudah, Jurusita Pajak salah alamat dan mendapat informasi jika wajib pajak yang bersangkutan sudah pindah ya. Nah, kita kan otomatis kesulitan menagih. Otomatis kita nggak dapet pencairan.”
(05 Januari 2020)

Akibat sikap Wajib Pajak yang tidak kooperatif dengan tidak memberikan konfirmasi kepada pihak KPP tersebut mengakibatkan penagihan pajak yang dilakukan tidak berjalan dengan baik, sehingga Surat Teguran dan Surat Paksa yang diharapkan dapat berpotensi untuk menggali penerimaan pajak justru tidak ada hasilnya karena tidak sampai ke tangan Wajib Pajak yang bersangkutan. Akibatnya, pihak KPP pun kesulitan untuk menagih sehingga hal tersebut juga berpengaruh terhadap penerimaan pajak yang berasal dari Surat Teguran maupun Surat Paksa.

- e. Wajib Pajak yang bersangkutan meninggal dunia dan tidak ada pemberitahuan dari pihak keluarga juga menjadi hambatan yang berasal dari segi wajib pajak. Pada saat Surat Teguran disampaikan utang pajak tidak kunjung dilunasi hingga pada akhirnya Surat Teguran tersebut ditindaklanjuti dengan Surat Paksa dan barulah pihak KPP mengetahui bahwa Wajib Pajak yang bersangkutan telah meninggal dunia. Seperti kutipan hasil wawancara peneliti dengan informan Eko, staff pelaksana penagihan berikut,

“Yang jadi kendala disini adalah yang nggak lapor ya, jadi nggak ada pemberitahuan dari pihak keluarga atau kerabat terdekat, kok tunggakan pajak nggak dibayar-bayar sampai batas jatuh tempo. Akhirnya kan kita terbitkan Surat Teguran, masih nggak dilunasi. Akhirnya berlanjut ke Surat Paksa, Jurusita Pajak kan turun langsung ke lapangan. Dari situ kita tau kalau yang bersangkutan meninggal dunia. Tapi pihak keluarganya diem-diem aja nggak konfirmasi ke kita. Nah, jadi kan semisal ada pemberitahuan lebih awal, penyelesaian utang pajaknya bisa lebih cepat, semakin cepat ada laporan, semakin cepat juga kita tagih. Semisal udah disampaikan Surat Teguran, kita bisa segera menagih ke pihak keluarganya agar tidak sampai ditindaklanjuti dengan Surat Paksa.” (05 Januari 2020)

Apa yang telah diungkapkan diatas terbukti dengan tidak terlunasinya semua Surat Teguran yang diterbitkan sehingga berlanjut ke Surat Paksa. Dalam kasus seperti ini, utang pajak tetap harus dibayar oleh pihak keluarga. Namun, realisasinya tidak semua keluarga Wajib Pajak sanggup untuk membayar utang pajak tersebut. Ada beberapa keluarga Wajib Pajak yang dapat langsung melunasi, terdapat juga keluarga Wajib Pajak yang sedang dalam kesulitan ekonomi misalnya sedang terlilit hutang atau lain

sebagainya. Jika dalam kondisi yang seperti itu, keluarga Wajib Pajak dapat melakukan permohonan penghapusan sanksi administrasi untuk keterlambatan pembayaran serta permohonan angsuran pokok pajaknya. Seperti hasil wawancara peneliti dengan informan Eko, staff pelaksana penagihan berikut,

“Kalau semisal keluarganya juga sedang dalam kesulitan ekonomi misalnya terlilit hutang atau bagaimana ya nanti keluarganya bisa mengajukan penghapusan sanksi administrasi atas keterlambatan pembayaran pajak dan pokok pajaknya bisa dilakukan pengangsuran. Pokoknya datang dulu kesini, konsul kalau kasusnya begitu. Nanti juga akan diarahkan kok sama pihak KPP, yang terpenting ada niat dulu untuk bayar. Sebenarnya sih selama sudah ada STP, penghapusan sanksi administrasi itu bisa diajukan sebelum ditindaklanjuti dengan penagihan Surat Teguran atau Surat Paksa ya. Namun, jika ada yang meninggal dunia dan sudah dalam keadaan telah mendapat Surat Teguran dan Paksa, ya permohonan penghapusan sanksi administrasi dan pengangsuran pokok pajaknya bisa dibawa kepada bagian penagihan. Namun, tetap ke seksi pelayanan terlebih dahulu, nanti tanda terima dari seksi pelayanan barulah dibawa ke bagian penagihan.” (17 April 2017, Pukul 15.04 WIB).

- f. Wajib Pajak mengalami kepailitan yang menyebabkan Wajib Pajak tersebut tidak dapat melunasi utang pajaknya dikarenakan harta benda dan aset-aset berharganya habis. Wajib pajak yang pailit secara otomatis badan usahanya mengalami pembubaran. Dengan demikian, Wajib Pajak tersebut mengajukan penghapusan NPWP dan PKP kepada KPP atas kepailitan yang dialaminya. Akta pembubaran badan usaha adalah menjadi bukti bahwa Wajib Pajak tersebut mengalami kepailitan. Namun, kepailitan yang terjadi tidak berarti bahwa Wajib Pajak terbebas dari tanggungan perpajakannya, utang pajak yang masih tersisa akan tetap ditagih

dengan cara pihak KPP melihat sisa aset-aset yang memungkinkan untuk disita kemudian akan dijual melalui pelelangan. Dengan demikian, hasil jual aset wajib pajak tersebut akan digunakan untuk melunasi utang pajaknya. Adapun jika tidak ada aset berharga yang dapat disita, pihak KPP akan meminta anggota keluarganya atau kerabat dekat dengan syarat masih memiliki hubungan darah untuk menanggung utang pajak yang bersangkutan. Hal tersebut sama halnya seperti yang diungkapkan oleh Informan Eko, staff pelaksana penagihan berikut,

“Kita liat dari sisa-sisa asetnya yang mungkin untuk kita tagih terus kita jual lewat pelelangan. Hasilnya baru kita pake buat bayar utang pajaknya. Nggak kita lepasin gitu aja lah. Kecuali kalau emang nggak ada yang bisa disita, kita minta keluarga, anak, atau mungkin semenda untuk menanggung utang pajaknya, tapi dengan syarat masih ada hubungan darah ya. Misalnya ada yang bisa disita, dijual tapi hasil jualnya nggak cukup buat ngelunasin, sisa utangnya akan kita minta juga ke keluarganya.” (05 Januari 2020)

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian dan pengolahan data-data yang telah dikumpulkan sebelumnya maka kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Tingkat efektivitas penagihan aktif dengan menggunakan Surat Paksa di KPP Pratama Makassar pada tahun 2017 adalah 45% dan tergolong kurang efektif. Pada tahun 2018 tingkat efektivitasnya meningkat menjadi 48% akan tetapi masih tergolong kurang efektif karena tidak terlampau jauh dengan tahun 2017.
2. Kurang efektifnya penagihan aktif dengan Surat Paksa adalah akibat minimnya jumlah petugas pajak terutama Jurusita Pajak yang berperan penting dalam pemberitahuan Surat Paksa.
3. Hal-hal yang menjadi kendala dalam pelaksanaan penagihan aktif dengan Surat Paksa berdasarkan hasil penelitian lebih banyak berasal dari faktor eksternal yaitu dari segi Wajib Pajak. Adapun hal-hal tersebut timbul karena kurangnya kesadaran dan pengetahuan Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak menjadi tidak kooperatif dan tidak tertib. Adapun faktor internal yang menghambat adalah kurangnya jumlah petugas pajak terutama Jurusita Pajak dan staff pelaksana penagihan di KPP Pratama Makassar.

5.2 Saran

Untuk penelitian selanjutnya, adapun berikut adalah saran-saran yang dapat diberikan oleh peneliti :

1. Ada baiknya untuk menambah objek penelitian, misalnya penelitian untuk mengukur tingkat efektivitas penagihan pajak dengan Surat Surat Paksa yang dilakukan pada 2 (dua) instansi/KPP sekaligus. Hal tersebut dilakukan supaya dapat mengetahui dan membandingkan ukuran kinerja dan kualitas kerja kedua instansi secara bersamaan.
2. Jika metode pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, ada baiknya peneliti mengusahakan untuk memperoleh data dari segi Wajib Pajaknya juga sebagai bahan perbandingan agar kebenaran informasi yang diperoleh menjadi lebih akurat. Jika informasi yang diperoleh hanya berasal dari satu pihak saja, dikhawatirkan informasi yang diberikan tidak terjamin kebenarannya.
3. Data berupa angka-angka yang digunakan dalam penelitian ada baiknya tidak diperoleh dalam bentuk akumulasi. Dalam penelitian ini misalnya data terkait realisasi Surat Teguran dan Surat Paksa meliputi jumlah lembar terbit, jumlah lembar dibayar serta nominal terbit dan nominal pencairannya. Jadi, ada baiknya data-data tersebut benar-benar diperoleh pada posisi saat itu juga, yaitu pada posisi bulan atau tahun saat itu juga, bukan hasil akumulasi. Dengan demikian, dapat memudahkan peneliti dalam pengolahan data. Selain itu, kondisi

yang benar-benar terjadi pada saat itu juga dapat diketahui dengan jelas.

4. Adapun mengingat tidak sedikit kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan penagihan aktif dengan Surat Paksa di KPP Pratama Makassar, maka peneliti memberikan beberapa saran bagi KPP yang mungkin dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan, yaitu:
 - a. Perekrutan pegawai oleh Direktorat Jenderal Pajak.
 - b. Pembaruan fasilitas-fasilitas kerja secara berkala.
 - c. Penganggaran dana lebih oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk sosialisasi atau penyuluhan.
 - d. Pelaksanaan sosialisasi perpajakan yang lebih menarik.
 - e. Pemberian materi sosialisasi yang tepat sasaran.
 - f. Pembekalan edukasi dan wawasan kepada Jurusita Pajak terkait cara menghadapi Wajib Pajak dalam berbagai karakteristik.
 - g. Pemberian saran kepada Wajib Pajak untuk menempuh upaya hukum dalam hal pengangsuran pembayaran utang pajak.
 - h. Penyelenggaraan kerjasama dengan Pemerintah Daerah, Kepolisian, serta aparat-aparat terkait untuk mengatasi Wajib Pajak yang hilang kontak.
 - i. Penyelenggaraan penelitian lapangan terkait domisili Wajib Pajak pada saat Wajib Pajak mendaftar untuk memperoleh NPWP.
 - j. Pemblokiran rekening atau penyanderaan untuk mencegah Wajib Pajak yang bersangkutan pergi ke Luar Negeri.

DAFTAR PUSTAKA

- Anang Mury Kurniawan. 2015. *Pajak Internasional*. Edisi Kedua. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Basuki, Sulisty. 2006. *Metode Penelitian*. Wedatama Widya Sastra. Jakarta.
- Diaz Priantara. 2013. *Perpajakan Indonesia*. Edisi 2 Revisi. Mitra Wacana Media. Jakarta.
- Ilyas, Wirawan B. 2007. *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan*. Jogjakarta: Salemba Empat
- Moeljo Hadi. 2001. *Dasar-dasar Penagihan Pajak*. PT Raja Garfindo Persada. Jakarta.
- Mulyadi, 2001. P.5 Perpajakan, Prosedur Pajak. Yogyakarta: Salemba Empat
- Rusdji, Muhammad. 2007. *Penagihan Pajak Dengan Surat Paksa*. Edisi 2. Jakarta: PT. Indeks
- Sedarmayanti, 2005. P.135. *Penagihan Pajak*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Suandy, Erly. 2000. *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat
- Suandy, Erly. 2006. *Prepajakan*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat
- Yudhanti, Ristina. 2010. *Media Ajaran Hukum pajak*. Universitas Negeri Semarang.
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia, Nomor 562/KMK.04/2000 Tentang Syarat-Syarat, Tata Cara Pengangkatan Dan Pemberhentian Jurusita Pajak.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia, Nomor 83/PMK.03/2010 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 23/PMK/.03.2008 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Ketetapan Pajak.
- Republik Indonesia, Undang-Undang 1983 Tentang Nomor 6 Tahun Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2007.

Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 1997 Tentang Penagihan Pajak Dengan Surat Paksa Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2000.

Rochmat Soemitro. 1991. Pengantar Singkat Hukum Pajak. Eresco. Bandung.

[Http://Kompasiana.Com/Nengris/Prosedur-Penerbitan-Surat-Paksa-Dalam Rangka-Pencarian-Pajak.](http://Kompasiana.Com/Nengris/Prosedur-Penerbitan-Surat-Paksa-Dalam-Rangka-Pencarian-Pajak)

[Http://Pajak.Go.Id/Gontent/Kkp-Pratama-Makassar-Utara.](http://Pajak.Go.Id/Gontent/Kkp-Pratama-Makassar-Utara)

[Http://123dok.Com/Cument/123415-Prosedur-Penerbitan-Surat-Tagihan-Pajak-Dalam-Rangka-Meningkatkan-Kepatuhan-Wajib-Pajak.](http://123dok.Com/Cument/123415-Prosedur-Penerbitan-Surat-Tagihan-Pajak-Dalam-Rangka-Meningkatkan-Kepatuhan-Wajib-Pajak)

Informan :

Eko. Staff Pelaksana Penagihan KPP Pratama Makassar Utara. 05 Januari 2020.