

**FUNGSI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KEDATON DALAM  
PENYULUHAN PERPAJAKAN TERHADAP PENINGKATAN  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**(Skripsi)**

**Oleh**

**ERYSHA AULIA YULISTAMA**



**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2019**

## **ABSTRAK**

### **FUNGSI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KEDATON DALAM PENYULUHAN PERPAJAKAN TERHADAP PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**Oleh  
ERYSHA AULIA YULISTAMA**

Upaya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan penyuluhan perpajakan dengan dasar hukum yaitu Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/ 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak. Permasalahan penelitian: (1) Bagaimanakah fungsi KPP Pratama Kedaton dalam penyuluhan perpajakan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak? (2) Apakah faktor-faktor yang menjadi penghambat fungsi KPP Pratama Kedaton dalam penyuluhan perpajakan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak?

Pendekatan masalah yang digunakan adalah pendekatan hukum normatif dan empiris. Jenis data terdiri dari data sekunder dan data primer yang dikumpulkan dengan wawancara dan dokumentasi. Informan penelitian adalah dari KPP Pratama Kedaton. Analisis data menggunakan analisis kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan: (1) Fungsi KPP Pratama Kedaton dalam penyuluhan perpajakan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak dilaksanakan dengan berbagai kegiatan penyuluhan perpajakan baik kepada calon wajib pajak maupun kepada wajib pajak yang sudah terdata pada KPP Pratama Kedaton dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya. Penyuluhan perpajakan tersebut dilaksanakan oleh Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan Perpajakan pada KPP Pratama Kedaton dengan menyampaikan materi tentang dasar-dasar perpajakan bagi calon wajib pajak dan perkembangan mengenai perpajakan bagi wajib pajak. (2) Faktor-faktor yang menjadi penghambat fungsi KPP Pratama Kedaton dalam penyuluhan perpajakan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak adalah masih rendahnya kesadaran wajib pajak atas utang pajaknya atau dalam membayar pajak dan belum optimalnya pelaksanaan penyuluhan perpajakan.

Saran dalam penelitian ini adalah KPP Pratama Kedaton agar meningkatkan motivasi pegawai dan lebih aktif dalam melakukan penyuluhan sampai ke kelurahan-kelurahan di Kota Bandar Lampung agar hasilnya lebih mengena pada masyarakat.

**Kata Kunci: Fungsi, KPP Pratama, Penyuluhan Perpajakan, Kepatuhan**

## **ABSTRACT**

### **FUNCTION OF PRIMARY TAX SERVICE KEDATON OFFICE IN IN TAX EXTENTION ON INCREASING TAX COMPLIANCE**

**By**  
**ERYSHA AULIA YULISTAMA**

*The efforts of the Primary Tax Service in improving taxpayer compliance are with taxation Extention on a legal basis, namely the Minister of Finance Regulation Number 206.2/PMK.01/2014 concerning the Organization and Work Procedures of the Directorate General of Tax Vertical Agencies. Research problems: (1) What is the function of Primary Tax Office of Kedaton in tax Extention on increasing tax compliance? (2) What are the factors that impede the function of Primary Tax Office of Kedaton in tax Extention on increasing tax compliance?*

*The problem approach used is normative and empirical legal approaches. The type of data consists of secondary data and primary data collected by interviews and documentation. The research informants were from Primary Tax Office of Kedaton. Data analysis using qualitative analysis.*

*The results of this study indicate: (1) The function of Primary Tax Office of Kedaton in tax Extention on increasing taxpayer compliance is carried out with various tax extension activities both to prospective taxpayers and to taxpayers who have been recorded at the Kedaton Primary Tax Office in order to increase knowledge and tax compliance taxation obligations. Tax extension is carried out by the Tax Extensification and Extension Section at Primary Tax Office of Kedaton by delivering material on the basics of taxation for prospective taxpayers and developments regarding taxation for taxpayers. (2) The factors that inhibit the function of Primary Tax Office of Kedaton in tax Extention on increasing taxpayer compliance are the low awareness of taxpayers on their tax debt or in paying taxes and the implementation of tax Extention is not optimal.*

*Suggestions in this study are Primary Tax Office of Kedaton in order to increase employee motivation and be more active in conducting Extention to the villages in Bandar Lampung City so that the results are more striking to the community.*

**Keywords: Functions, Primary Tax Office, Tax Extention, Compliance**

**FUNGSI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KEDATON DALAM  
PENYULUHAN PERPAJAKAN TERHADAP PENINGKATAN  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

Oleh

**ERYSHA AULIA YULISTAMA**

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar  
SARJANA HUKUM**

pada

**Jurusan Hukum Administrasi Negara  
Fakultas Hukum**



**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2019**

Judul Skripsi : **FUNGSI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KEDATON DALAM PENYULUHAN PERPAJAKAN TERHADAP PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

Nama Mahasiswa : **ERYSHA AULIA YULISTAMA**


No. Pokok Mahasiswa : **1542011072**

Jurusan : **Hukum Administrasi Negara**

Fakultas : **Hukum**

**MENYETUJUI,**

1. **Komisi Pembimbing**

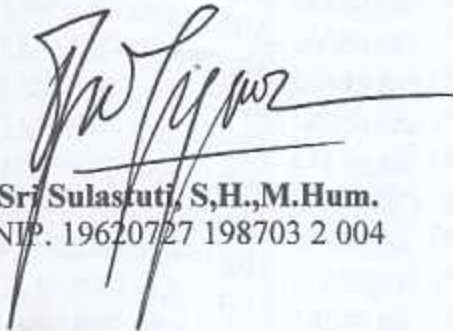


**Prof. Dr. Yuswanto, S.H., M.Hum.**  
NIP. 19620514 198703 1 003



**Marlia Eka Putri A.T., S.H., M.H.**  
NIP. 198403212006042001

2. **Ketua Bagian Hukum Administrasi Negara,**



**Sri Sulastuti, S.H., M.Hum.**  
NIP. 19620727 198703 2 004

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Prof. Dr. Yuswanto, S.H., M.Hum.

  
.....

Sekretaris : Marlia Eka Putri A.T., S.H., M.H.

  
.....

Penguji Utama : Sri Sulastuti, S.H., M.Hum.

  
.....

2. Dekan Fakultas Hukum



Prof. Dr. Maroni, S.H., M.H.  
NIP. 19600310 198703 1 002

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 13 Februari 2019

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ERYSHA AULIA YULISTAMA  
NPM : 1542011072  
Bagian : Hukum Administrasi Negara  
Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul: **“Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kedaton dalam Penyuluhan Perpajakan Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak”**, adalah benar-benar hasil karya sendiri dan bukan hasil plagiat sebagaimana telah diatur dalam Pasal 27 Peraturan Akademik Universitas Lampung dengan Surat Keputusan Rektor Nomor 3187/H26/DT/2010.

Bandar Lampung, 13 Februari 2019  
Penulis



**ERYSHA AULIA YULISTAMA**  
NPM. 1542011072

## **RIWAYAT HIDUP**



Penulis bernama Erysha Aulia Yulistama, lahir di Bandar Lampung pada tanggal 27 September 1997, sebagai anak pertama dari dua bersaudara, buah hati pasangan Bapak Masyusada, S.E., M.M. dan Ibu Sulisia, S.Sos.

Riwayat pendidikan formal yang penulis tempuh dan selesaikan adalah pada SD Negeri 2 Rawalaut Teladan Bandar Lampung selesai Tahun 2009, SMP Negeri 4 Bandar Lampung selesai Tahun 2012 dan SMA Negeri 2 Bandar Lampung selesai Tahun 2015. Pada tahun yang sama penulis diterima dan terdaftar sebagai mahasiswa di Fakultas Hukum Universitas Lampung. Pada pada Bulan Januari-Februari 2018, penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata di Desa Negri Jemanten Kecamatan Marga Tiga Kabupaten Lampung Timur.



## **MOTTO**

Pimpinlah dirimu sebelum memimpin orang lain,  
memimpin diri sendiri lebih sulit dari memimpin orang lain.

Sebagai seorang pemimpin, setiap kita akan diminta  
Pertanggungjawaban atas kepemimpinan tersebut

**(Ki Hajar Dewantara)**

## **PERSEMBAHAN**

Penulis persembahkan Skripsi ini kepada:

Kedua Orang Tua Tercinta  
Bapak Masyusada, S.E., M.M. dan Ibu Sulisia, S.Sos.  
yang telah memberikan kasih sayang tiada batas, perjuangan dan pengorbanan  
serta selalu mendoakan demi keberhasilanku

Adikku: Mirza Arfha Yulistama  
atas dukungan dan motivasi yang diberikan

Almamaterku Tercinta  
Universitas Lampung

## SANWACANA

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, sebab hanya dengan kehendaknya maka penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kedaton dalam Penyuluhan Perpajakan Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak”**, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Lampung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa selama proses penyusunan sampai dengan terselesaikan skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Maroni, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung
1. Ibu Sri Sulastuti, S.H., M.Hum, selaku Ketua Bagian Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Lampung, sekaligus sebagai selaku Penguji Utama dan Pembahas I, atas masukan dan saran yang diberikan dalam perbaikan Skripsi
2. Bapak Prof. Dr. Yuswanto, S.H., M.H., selaku Pembimbing I, atas bimbingan, masukan dan saran yang diberikan dalam proses penyusunan sampai dengan selesainya skripsi

2. Ibu Marlia Eka Putri A.T., S.H., M.H., selaku Pembimbing II, atas bimbingan, masukan dan saran yang diberikan dalam proses penyusunan sampai dengan selesainya skripsi
3. Bapak Fathoni, S.H.,M.H, selaku Pembahas II, atas masukan dan saran yang diberikan dalam perbaikan Skripsi
4. Segenap Dosen beserta staf dan Karyawan Fakultas Hukum Universitas Lampung yang telah banyak membantu dan memberikan banyak ilmu pengetahuan kepada Penulis selama menyelesaikan studi
5. Teristimewa untuk kedua orang tuaku tercinta Mama Sulisia dan Papa Yusada terima kasih atas segala kasih sayang, doa dan dukungannya selama ini yang tidak terbatas.
6. Adikku tersayang Mirza Arfha terima kasih atas dukungan dan doa untuk penulis.
7. Kedua kakak tersayang Amira Puri dan Nissa Meutia yang selalu mendoakan dan menyemangatiku.
8. Muhammad Tito Darmawanto yang telah mendengarkan keluh kesah selama menulis skripsi dan memberikan doa,dukungan serta motivasi.
9. Tantewati, Omdaryanto, Kakwidy dan Kak Cici terima kasih atas doa dan dukungan yang diberikan kepada penulis.
10. Sahabat-sahabat tersayang Mutiara Intan, Mentari Sabilla, Paramitha Candra, Maya Nadira, Novia Annessa, Famia Anggun, Femila Sari, Nimas Rochma, Nanda Salsabila, Ictiwa Aruni, Cindy Caroline, Visi Gita Gemala, Deby Shinta, Agtara Lizaterima kasih atas doa, dukungan dan kebersamaannya selama ini, semoga kita kelak menjadi wanita yang sukses dan mandiri.

11. Sahabat-sahabat masa perkuliahanku Nanda Novia, Anis Mareta, Fitria Ayu, Mutiara Pramashella, Fitri Wahyuni, Triani Sari, Rika Ulfa, Febriansyah Putra, Dzaky Agusthomi, Rodhi Hibatullah, Billy Gesta, Rio Fahni, Rico Purba terima kasih untuk canda tawa, dukungan serta bantuannya selama ini semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita.
12. Rekan Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lampung Angkatan 2015.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, terima kasih atas semua bantuan dan dukungannya.
14. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lampung Angkatan 2015
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, terima kasih atas semua bantuan dan dukungannya.

Akhir kata Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi sedikit harapan semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan perlindungan dan kebaikan bagi kita semua. Aamiin.

Bandar Lampung, 13 Februari 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Permasalahan dan Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1.2.1 Permasalahan .....	7
1.2.2 Ruang Lingkup Penelitian .....	7
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	8
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	8
1.3.2 Kegunaan Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	10
2.1 Pajak dan Wajib Pajak .....	10
2.1.1 Pengertian Pajak .....	10
2.1.2 Pengertian Wajib Pajak .....	16
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak .....	22
2.2 Reformasi Administrasi Perpajakan.....	24
2.3 Penyuluhan Perpajakan .....	33
2.4 Dasar Hukum Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam Melaksanakan Penyuluhan Perpajakan.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	37
3.1 Pendekatan Masalah.....	37
3.2 Sumber Data.....	37
3.2.1 Data Primer .....	38
3.2.2 Data Sekunder .....	38
3.3 Prosedur Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	39
3.3.1 Prosedur Pengumpulan Data .....	39
3.3.2 Prosedur Pengolahan Data .....	39
3.4 Analisis Data .....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	41
4.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kedaton .....	41
4.1.1 Kedudukan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kedaton .....	41

4.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kedaton .....	41
4.1.3 Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kedaton .....	42
4.1.4 Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kedaton .....	43
4.2 Fungsi KPP Pratama Kedaton dalam Penyuluhan Perpajakan terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak .....	45
4.2.1 Pelaksana Penyuluhan Perpajakan .....	46
4.2.2 Materi Penyuluhan Perpajakan.....	50
4.2.3 Metode Penyuluhan Perpajakan .....	60
4.2.4 Media Penyuluhan Perpajakan .....	62
4.3 Faktor-Faktor yang Menjadi Penghambat Fungsi KPP Pratama Kedaton dalam Penyuluhan Perpajakan .....	65
4.3.1 Masih Rendahnya Kesadaran Wajib Pajak .....	65
4.3.2 Masih Belum Optimalnya Pelaksanaan Penyuluhan Perpajakan .....	67
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	68
5.1 Kesimpulan .....	70
5.2 Saran .....	71

## **DAFTAR PUSTAKA**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pajak merupakan salah satu sumber pembiayaan pembangunan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat, oleh karena itu pemerintah melaksanakan berbagai upaya pemungutan pajak dari warga negara sebagai wajib pajak. Pemungutan pajak tersebut disertai dengan perbaikan administrasi pajak yang diarahkan pada upaya untuk meningkatkan kepatuhan para pembayar pajak dan melaksanakan ketentuan perpajakan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.<sup>1</sup>

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu ketaatan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi yaitu wajib pajak memahami ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Wajib pajak yang patuh merupakan suatu keadaan di mana wajib pajak menaati ketentuan perpajakan dan akan mengalami rasa bersalah atau rasa malu apabila tidak menunaikan pembayaran pajak sesuai dengan ketentuan dan tata cara perpajakan. Kepatuhan wajib pajak sebagai suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

---

<sup>1</sup> Waluyo dan Wirawan B. Ilyas. *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat, Jakarta, 2011. hlm. 54.



Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *self assessment* di mana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya.<sup>2</sup>

Sistem perhitungan pajak yang sederhana akan memudahkan wajib pajak dalam menghitung beban pajak yang harus dibayar sehingga akan memberikan dampak positif bagi para wajib pajak untuk meningkatkan kesadaran dalam pembayaran pajak. Sebaliknya, jika sistem pemungutan pajak rumit, orang akan semakin enggan membayar pajak. Reformasi administrasi perpajakan yang telah dilaksanakan harus lebih ditingkatkan dengan peningkatan kapasitas administrasi perpajakan dalam mengimplementasikan struktur perpajakan secara efisien dan efektif. Hal ini meliputi pengembangan sumber daya manusia, teknologi informasi, struktur organisasi, proses dan prosedur, serta sumber daya finansial dan insentif yang cukup.<sup>3</sup>

Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 tentang Kriteria Wajib Pajak yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak Menteri Keuangan Republik Indonesia, kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari:

---

<sup>2</sup> Gunadi, *Ketentuan Pajak Penghasilan*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta, 2009, hlm. 19

<sup>3</sup> Anggito Abimanyu. *Reformasi Perpajakan*, Salemba Empat, Jakarta, 2012, hlm. 27

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak
- c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir
- d. Dalam 2 (dua) tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5% (lima persen)
- e. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 (dua) tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Kepatuhan yang dimaksud di atas adalah ketentuan batas waktu penyampaian surat pemberitahuan pajak penghasilan (SPT PPh) Tahunan tanggal 31 maret setiap tahunnya. Apabila wajib pajak telah melaporkan surat pemberitahuan pajak penghasilan (SPT PPh) tahunan sebelum atau pada tanggal 31 Maret setiap tahunnya, maka wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal, namun isinya belum tentu memenuhi ketentuan material, yaitu suatu keadaan di mana wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa Undang-Undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal. Wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah wajib pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap, dan benar surat pemberitahuan sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke Kantor Pelayanan Pajak sebelum batas waktu akhir.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan. Hal ini penting dilakukan mengingat pajak pada dasarnya merupakan bantuan,

baik secara langsung maupun tidak yang dipaksakan oleh kekuasaan publik dari penduduk atau dari barang untuk menutup belanja pemerintah. Pajak sebagai bantuan uang secara insidental atau secara periodik (dengan tidak ada kontraprestasinya), yang dipungut oleh badan yang bersifat umum (negara), untuk memperoleh pendapatan, dimana terjadi suatu sasaran pemajakan (*tatbestand*), yang karena undang-undang telah menimbulkan hutang pajak.<sup>4</sup> Sasaran administrasi pajak yaitu meningkatkan kepatuhan para pembayar pajak, dan melaksanakan ketentuan perpajakan secara seragam untuk penerimaan maksimal dengan biaya yang optimal. Efektivitas administrasi pajak bukanlah satu-satunya indikator kepatuhan pajak, di negara-negara yang memiliki derajat ketidakpatuhan wajib pajaknya tinggi, kemampuan administrasi pajak untuk memungut pajak yang efektif merupakan kunci pembentukan perilaku pembayar pajak.

Pajak sebagai iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Dapat dipaksakan berarti bila utang pajak tidak dibayar maka utang itu dapat ditagih menggunakan surat paksa dan sita, dan juga penyanderaan.<sup>5</sup>

Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah dalam rangka meningkatkan pelayanan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya adalah dengan membuka Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama. KPP Pratama merupakan unsur pelaksana atau instansi vertikal di bawah

---

<sup>4</sup> Siti Resmi. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Edisi Pertama. Salemba Empat, Jakarta, 2011. hlm.3

<sup>5</sup> Yuswanto, Nurmayani, Marlia Eka Putri dan Eka Deviani. *Hukum Pajak*. PKKPUU FH Unila. Bandar Lampung.2013. hlm 3

Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Vertikal di Direktorat Jenderal Pajak yang merupakan salah satu instansi di bawah Kementerian Keuangan.

Berdasarkan Pasal 58 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak diketahui bahwa KPP Pratama mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan dalam wilayah wewenangya berdasarkan peraturan perundang-undangan. KPP Pratama memiliki tugas adalah melaksanakan penyuluhan. pelayanan. dan pengawasan Wajib Pajak dibidang Pajak Penghasilan. Pajak Pertambahan Nilai. Pajak penjualan atas Barang Mewah. Pajak Tidak Langsung lainnya dalam wilayah wewenangya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

KPP memiliki visi yaitu menjadi institusi penghimpun penerimaan negara yang terbaik demi menjamin kedaulatan dan kemandirian negara. Upaya yang ditempuh dalam mencapai visi ini adalah dengan misi yaitu mengumpulkan penerimaan berdasarkan kepatuhan pajak sukarela yang tinggi dan penegakan hukum yang adil; pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan; aparatur pajak yang berintegritas, kompeten dan profesional; dan kompensasi yang kompetitif berbasis sistem manajemen kinerja.

Selanjutnya menurut Pasal 59 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal

Direktorat Jenderal Pajak diketahui bahwa dalam melaksanakan tugasnya KPP Pratama mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi, pendataan objek dan subjek pajak;
2. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan;
3. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan. penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan. serta penerimaan surat lainnya;
4. Penyuluhan perpajakan;
5. Pelayanan perpajakan;
6. Pelaksanaan pendaftaran Wajib Pajak;
7. Pelaksanaan ekstensifikasi; Pengurangan sanksi pajak.
8. Pelaksanaan pemeriksaan pajak;
9. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
10. Pelaksanaan konsultasi perpajakan;
11. Pembedulan ketetapan pajak;
12. Pelaksanaan administrasi kantor.

Berdasarkan uraian di atas maka diketahui bahwa salah satu fungsi KPP Pratama adalah melaksanakan penyuluhan perpajakan dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Penyuluhan terhadap wajib pajak merupakan suatu kegiatan sosialisasi untuk memberikan penjelasan atau pemahaman kepada masyarakat tentang arti pentingnya sektor pajak sebagai salah satu pendapatan pusat dan daerah bagi negara dan masyarakat. Penyuluhan kepada wajib pajak mengenai hak dan kewajiban perpajakan, dapat dilaksanakan dengan berbagai kemasan yang menarik sehingga mampu menggugah semangat wajib pajak untuk membayar pajak.

Penyuluhan perpajakan yang dilakukan oleh KPP Pratama Kedaton Bandar Lampung menurut keterangan wajib pajak, masih sangat minim dilakukan. Wajib pajak menyatakan bahwa selama ini himbauan mengenai kepatuhan membayar pajak hanya diperoleh di dalam gedung KPP Pratama Kedaton, dan wajib pajak jarang atau mengikuti kegiatan penyuluhan perpajakan yang diselenggarakan di

luar gedung KPP Pratama Kedaton. Hal ini disebabkan oleh kurangnya sosialisasi mengenai pelaksanaan penyuluhan tersebut.<sup>6</sup>

Kondisi penyuluhan perpajakan oleh KPP Pratama Kedaton pada saat ini masih belum kontinyu atau belum rutin dilaksanakan, khususnya kampanye mengenai ketaataan pajak melalui pembinaan, edukasi dan pelayanan wajib pajak berkelanjutan. KPP Pratama Kedaton melaksanakan penyuluhan perpajakan masih pada ruang lingkup lembaga-lembaga tertentu (perusahaan atau perguruan tinggi) dan belum terjadwal untuk melaksanakan penyuluhan sampai ke kelurahan-kelurahan yang ada di Kota Bandar Lampung.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis akan melakukan penelitian ke dalam Skripsi yang berjudul: “Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kedaton dalam Penyuluhan Perpajakan terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak” (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kedaton Bandar Lampung)

## **1.2 Permasalahan dan Ruang Lingkup**

### **1.2.1 Permasalahan**

Permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah fungsi KPP Pratama Kedaton dalam penyuluhan perpajakan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak?
- b. Apakah faktor-faktor yang menjadi penghambat fungsi KPP Pratama Kedaton dalam penyuluhan perpajakan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak?

---

<sup>6</sup> Hasil observasi dengan melakukan wawancara kepada Ibu Andriani Yunita dan Bapak Sudharmono, wajib pajak pada KPP Pratama Kedaton. Senin 8 Oktober 2018

### **1.2.2 Ruang Lingkup**

Ruang lingkup bidang ilmu dalam penelitian ilmu hukum pajak yang merupakan rumpun Hukum Administrasi Negara. Ruang lingkup substansi penelitian adalah tentang fungsi KPP Pratama Kedaton dalam penyuluhan perpajakan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Ruang lingkup lokasi penelitian adalah di KPP Pratama Kedaton Bandar Lampung dan waktu penelitian dilaksanakan pada Tahun 2018.

## **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui fungsi KPP Pratama Kedaton dalam penyuluhan perpajakan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat fungsi KPP Pratama Kedaton dalam penyuluhan perpajakan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak

### **1.3.2 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam menemukan tata cara berfungsinya KPP Pratama Kedaton dalam penyuluhan perpajakan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.

## 2. Secara praktis

### a. Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kedaton

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam mengoptimalkan penerimaan pajak dari wajib pajak dengan memanfaatkan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi.

### b. Bagi Masyarakat

1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam memberikan informasi mengenai penyuluhan perpajakan yang dilaksanakan oleh KPP Pratama Kedaton dalam rangka meningkatkan kepatuhan pajak masyarakat.

2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi wajib pajak dalam meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan

### c. Bagi Dunia usaha, hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pelaku usaha dalam memenuhi kewajiban perpajakan atau membayar pajak secara tepat waktu.



## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Pajak dan Wajib Pajak**

#### **2.1.1 Pengertian Pajak**

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor partikular ke sektor pemerintah) berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (*tegen prestasi*), yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum. Pajak sebagai iuran rakyat kepada Kas Negara berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik (*kontraprestasi*) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Pajak memiliki peranan yang sangat penting bagi penerimaan negara.<sup>7</sup>

Pengertian di atas menunjukkan bahwa pengertian pajak mengandung unsur-unsur pokok yaitu iuran atau pungutan, dipungut berdasarkan undang-undang, dapat dipaksakan, tidak menerima atau memperoleh kontraprestasi, dan untuk membiayai pengeluaran umum pemerintah.

Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari pada kekayaan kepada negara disebabkan suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman menurut peraturan-peraturan

---

<sup>7</sup> R. Santoso Brotodihardjo. *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*. Refika Aditama. Bandung.2009. hlm 33

yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan akan tetapi tidak ada jasa balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan umum.<sup>8</sup>

Pengertian di atas menunjukkan bahwa pajak sebagai iuran wajib dari masyarakat selaku wajib pajak yang harus dibayarkan kepada pemerintah (menurut norma-norma yang ditetapkan secara umum) tanpa adanya kontraprestasi dan semata-mata digunakan untuk menutupi pengeluaran-pengeluaran umum. Uang pajak digunakan untuk produksi barang dan jasa, jadi benefit diberikan kepada masyarakat hanya tidak mudah ditunjukkannya apalagi secara perorangan. Istilah iuran wajib diharapkan dapat memenuhi ciri bahwa pajak dipungut dengan bantuan dari dan kerja sama dengan Wajib Pajak, sehingga penggunaan istilah “paksaan” yang terdengar seakan-akan memberi kesan tidak adanya kesadaran masyarakat untuk melakukan kewajibannya dapat dihindari. Dalam hal ini, pengeluaran-pengeluaran pemerintah diperuntukan bagi penyelenggaraan bidang keamanan, kesejahteraan, kehakiman dan pembangunan yang merupakan pemberian kontraprestasi bagi pembayar pajak selaku anggota masyarakat.

Pajak mempunyai fungsi penting dalam kehidupan bernegara, khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan. Pajak mempunyai beberapa fungsi sebagai berikut:

a. Fungsi anggaran (*budgetair*)

Sebagai sumber pendapatan negara, pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Untuk menjalankan tugas-tugas rutin negara

---

<sup>8</sup> Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu. *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*. Kencana, Jakarta 2010. hlm. 12.

dan melaksanakan pembangunan, negara membutuhkan biaya. Biaya ini dapat diperoleh dari penerimaan pajak. Dewasa ini pajak digunakan untuk pembiayaan rutin seperti belanja pegawai, belanja barang, pemeliharaan, dan lain sebagainya. Untuk pembiayaan pembangunan, uang dikeluarkan dari tabungan pemerintah, yakni penerimaan dalam negeri dikurangi pengeluaran rutin. Tabungan pemerintah ini dari tahun ke tahun harus ditingkatkan sesuai kebutuhan pembiayaan pembangunan yang semakin meningkat dan ini terutama diharapkan dari sektor pajak.

b. Fungsi mengatur (*regulerend*)

Pemerintah bisa mengatur pertumbuhan ekonomi melalui kebijaksanaan pajak. Dengan fungsi mengatur, pajak bisa digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan. Contohnya dalam rangka menggiring penanaman modal, baik dalam negeri maupun luar negeri, diberikan berbagai macam fasilitas keringanan pajak. Dalam rangka melindungi produksi dalam negeri, pemerintah menetapkan bea masuk yang tinggi untuk produk luar negeri.

c. Fungsi stabilitas

Dengan adanya pajak, pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan, hal ini bisa dilakukan antara lain dengan jalan mengatur peredaran uang di masyarakat, pemungutan pajak, penggunaan pajak yang efektif dan efisien.

d. Fungsi redistribusi pendapatan

Pajak yang sudah dipungut oleh negara akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk juga untuk membiayai pembangunan

sehingga dapat membuka kesempatan kerja, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.<sup>9</sup>

Jenis-jenis pajak dikelompokkan berdasarkan cara pemungutannya terdiri dari pajak langsung dan pajak tidak langsung. Jenis-jenis pajak berdasarkan sifatnya terdiri dari pajak subjektif dan pajak objektif. Sementara jenis-jenis pajak berdasarkan lembaga pemungutannya terdiri dari pajak pusat dan pajak daerah. Uraianannya adalah sebagai berikut:

- 1) Jenis pajak berdasarkan cara pemungutannya:
  - a. Pajak Langsung adalah pajak yang bebannya ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dialihkan kepada orang lain. Dengan kata lain, proses pembayaran pajak harus dilakukan sendiri oleh wajib pajak bersangkutan. Seorang anak, misalnya, tidak boleh mengalihkan pajak kepada orangtuanya. Begitupun seorang suami tidak boleh mengalihkan kewajiban pajaknya pada istri. Contohnya adalah Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bumi Bangunan (PBB).
  - b. Pajak tidak langsung adalah pajak yang bebannya dapat dialihkan kepada pihak lain karena jenis pajak ini tidak memiliki surat ketetapan pajak. Artinya, pengenaan pajak tidak dilakukan secara berkala melainkan dikaitkan dengan tindakan perbuatan atas kejadian sehingga pembayaran pajak dapat diwakilkan kepada pihak lain. Contohnya adalah Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Bea Masuk dan Pajak Ekspor.

---

<sup>9</sup> Direktorat Jenderal Pajak. *Masalah Pajak di Indonesia*. Jakarta, 2011. hlm 2-3

2) Jenis pajak berdasarkan sifatnya:

- a. Pajak subjektif adalah pajak yang berpangkal pada subjeknya sedangkan pajak objektif berpangkal kepada objeknya. Suatu pungutan disebut pajak subjektif karena memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Contoh pajak subjektif adalah pajak penghasilan (PPh) yang memperhatikan tentang kemampuan wajib pajak dalam menghasilkan pendapatan atau uang.
- b. Pajak objektif merupakan pungutan yang memperhatikan nilai dari objek pajak. Contoh pajak objektif adalah Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dari barang yang dikenakan pajak.

3) Jenis pajak berdasarkan lembaga pemungutnya:

- a. Pajak pusat adalah pajak yang dipungut dan dikelola oleh Pemerintah Pusat, dalam hal ini sebagian besar dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Hasil dari pungutan jenis pajak ini kemudian digunakan untuk membiayai belanja negara seperti pembangunan jalan, pembangunan sekolah, bantuan kesehatan dan lain sebagainya. Proses administrasi yang berkaitan dengan pajak pusat dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak serta Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak.

Pajak yang dikelola oleh pemerintah pusat adalah:

- 1) Pajak Penghasilan (PPh)
- 2) Pajak Pertambahan Nilai (PPN)
- 3) Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM)

- 4) Bea Materai
  - 5) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB perkebunan, Perhutanan, Pertambangan)
- b. Pajak daerah merupakan pajak-pajak yang dipungut dan dikelola oleh Pemerintah Daerah baik di tingkat provinsi maupun kabupaten/kota. Hasil dari pungutan jenis pajak ini kemudian digunakan untuk membiayai belanja pemerintah daerah. Proses administasinya dilaksanakan di Kantor Dinas Pendapatan Daerah atau Kantor Pajak Daerah atau kantor sejenis yang dibawahhi oleh pemerintah daerah setempat.

Pajak yang dikelola oleh pemerintah daerah provinsi adalah:

- 1) Pajak Kendaraan Bermotor.
- 2) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.
- 3) Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.
- 4) Pajak Air Permukaan.
- 5) Pajak Rokok.

Pajak yang dikelola oleh pemerintah daerah kabupaten/kota adalah:

- 1) Pajak Hotel.
- 2) Pajak Restoran.
- 3) Pajak Hiburan.
- 4) Pajak Reklame.
- 5) Pajak Penerangan Jalan.
- 6) Pajak Mineral Bukan Logam dan Bantuan.
- 7) Pajak Parkir.

- 8) Pajak Air Tanah.
- 9) Pajak Sarang Burung Walet.
- 10) Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan.
- 11) Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan/atau Bangunan.<sup>10</sup>

### **2.1.2 Pengertian Wajib Pajak**

Menurut Pasal 1 Angka (2) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, diketahui bahwa wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu. Pasal 1 Angka (3) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 menyebutkan bahwa badan adalah Sekumpulan orang dan atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha atau daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi yang sejenis, lembaga, bentuk usaha tetap, dan bentuk badan lainnya.

Pada hakikatnya tujuan pemungutan pajak tidak dapat terlepas dari tujuan negara, dimana tujuan pajak maupun tujuan negara semuanya berakar pada tujuan masyarakat. Tujuan masyarakat inilah yang menjadi falsafah bangsa dan negara. Oleh karena itu maka tujuan dan fungsi pajak tersebut haruslah diselaraskan

---

<sup>10</sup> Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu. *Op.Cit.* hlm. 13-15.

dengan tujuan negara yang menjadi landasan tujuan pemerintah. Sehingga pajak yang dipungut dari masyarakat hendaknya dipergunakan untuk keperluan masyarakat itu sendiri. Bagi negara, pajak merupakan salah satu penerimaan negara yang sangat penting untuk dapat melangsungkan kehidupan negara dan mensejahterakan rakyat secara keseluruhan

Pemungutan pajak adalah kegiatan atau aktivitas mengambil pajak yang harus dibayarkan oleh wajib pajak oleh petugas atau lembaga yang memiliki kewenangan memungut pajak, sebagai pembayaran atas imbalan atas penggunaan fasilitas atau jasa yang diberikan kepadanya. Pembayaran tersebut bersifat wajib karena si pembayar telah memanfaatkan fasilitas atau jasa dari orang lain.<sup>11</sup>

Pemungutan pajak adalah kegiatan mengambil pajak sebagai kewajiban dari wajib pajak atas penggunaan fasilitas, pelayanan/jasa atau bidang pekerjaan tertentu yang digunakan oleh seseorang untuk kepentingannya.<sup>12</sup>

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka yang dimaksud dengan pemungutan pajak dalam penelitian ini adalah kegiatan atau aktivitas mengambil pajak dari wajib pajak atas fasilitas atau bidang pekerjaan yang ditekuninya sebagai sebuah profesi.

Tidaklah mudah untuk membebankan pajak pada masyarakat. Bila terlalu tinggi, masyarakat akan enggan membayar pajak, namun bila terlalu rendah, maka pembangunan tidak akan berjalan karena dana yang kurang. Agar tidak

---

<sup>11</sup> Mardiasmo, *Perpajakan*, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2013.hlm.7

<sup>12</sup> Kunarjo, *Hukum Perpajakan Indonesia*. Rineka Cipta. Jakarta. 2011. hlm. 56



menimbulkan berbagai masalah, maka pemungutan pajak harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

a. Pemungutan pajak harus adil

Seperti halnya produk hukum pajak pun mempunyai tujuan untuk menciptakan keadilan dalam hal pemungutan pajak. Adil dalam perundang-undangan maupun adil dalam pelaksanaannya. Contohnya adalah dengan mengatur hak dan kewajiban para wajib pajak, pajak diberlakukan bagi setiap warga negara yang memenuhi syarat sebagai wajib pajak dan sanksi atas pelanggaran pajak diberlakukan secara umum sesuai dengan berat ringannya pelanggaran

b. Pengaturan pajak harus berdasarkan undang-undang

Sesuai dengan Pasal 23 UUD 1945 yang berbunyi: "Pajak dan pungutan yang bersifat untuk keperluan negara diatur dengan Undang-Undang", ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam penyusunan UU tentang pajak, yaitu pemungutan pajak yang dilakukan oleh negara yang berdasarkan UU tersebut harus dijamin kelancarannya

c. Jaminan hukum

Jaminan hukum bagi para wajib pajak untuk tidak diperlakukan secara umum.

Jaminan hukum akan terjaganya kerahasiaan bagi para wajib pajak

d. Pungutan pajak tidak mengganggu perekonomian

Pemungutan pajak harus diusahakan sedemikian rupa agar tidak mengganggu kondisi perekonomian, baik kegiatan produksi, perdagangan, maupun jasa.

Pemungutan pajak jangan sampai merugikan kepentingan masyarakat dan menghambat lajunya usaha masyarakat kecil dan menengah.

e. Pemungutan pajak harus efisien

Biaya-biaya yang dikeluarkan dalam rangka pemungutan pajak harus diperhitungkan. Jangan sampai pajak yang diterima lebih rendah daripada biaya pengurusan pajak tersebut. Oleh karena itu, sistem pemungutan pajak harus sederhana dan mudah untuk dilaksanakan. Dengan demikian, wajib pajak tidak akan mengalami kesulitan dalam pembayaran pajak baik dari segi penghitungan maupun dari segi waktu.<sup>13</sup>

Penagihan PPh memiliki dasar yaitu STP (Surat Tagihan Pajak), SKPKB (Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar), SKPKBT (Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan), Surat keputusan Pembetulan, Surat keputusan Keberatan dan Putusan Banding, yang menyebabkan jumlah pajak yang harus dibayar bertambah.

Setelah dalam jangka satu bulan sejak tanggal diterbitkannya Surat Ketetapan tersebut diatas, WP tetap tidak melunasinya, barulah dilakukan suatu tindakan penagihan aktif. Adapun mekanisme fungsi KPP Pratama Kedaton dalam penyuluhan perpajakan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak praktik swasta dengan cara penagihan adalah:

- a. Surat Teguran, dimaksudkan untuk menegur atau memperingatkan WP untuk melunasi utang pajaknya.
- b. Surat Paksa, yaitu surat perintah untuk membayar utang pajak dan biaya penagihan pajak. Terdapat tiga hal yang menyebabkan diterbitkannya Surat Paksa (SP), yaitu:

---

<sup>13</sup> Joseph R. Kaho. *Keuangan di Era Otonomi Daerah*. Rineka Cipta. Jakarta. 2012. hlm 46-47

- 1) Penanggung pajak (PP) tidak melunasi utang pajak s/d tanggal jatuh tempo dan telah diterbitkan Surat Teguran.
- 2) PP telah dilakukan penagihan seketika dan sekaligus.
- 3) PP tidak memenuhi ketentuan dalam keputusan persetujuan angsuran atau penundaan pembayaran pajak.

Surat Paksa disampaikan kepada PP paling lambat setelah lewat waktu 21 hari setelah Surat Teguran.

- c. Penyitaan, yaitu suatu tindakan yang dilakukan oleh juru sita pajak untuk menguasai barang PP guna dijadikan jaminan untuk melunasi utang pajak. Penyitaan dilakukan setelah Surat Paksa yang hanya dapat dilakukan setelah batas waktu 2 x 24 jam.
- d. Pelelangan, yaitu setiap penjualan barang di muka umum yang dipimpin oleh pejabat lelang dengan cara penawaran harga secara terbuka/lisan dan atau tertutup/tertulis yang didahului dengan pengumuman lelang. Lelang dilakukan sekurang-kurangnya 14 hari setelah pengumuman lelang, dan pengumuman lelang dilakukan sekurang-kurangnya 14 hari setelah pelaksanaan penyitaan.
- e. Hak mendahului pajak, yaitu memberi kesempatan kepada negara untuk mendapatkan pembagian lebih dahulu atas hasil pelelangan barang milik PP.
- f. Penagihan seketika dan sekaligus. Penagihan seketika yaitu penagihan yang dilakukan segera tanpa menunggu tanggal jatuh tempo pembayaran. Penagihan sekaligus yaitu penagihan yang meliputi seluruh utang pajak dari semua jenis pajak dan tahun pajak.

g. Pencegahan, Penyanderaan dan Gugatan, yaitu larangan yang bersifat sementara terhadap penanggung pajak tertentu untuk keluar dari wilayah negara Republik Indonesia berdasarkan alasan tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Syaratnya:

- 1) Syarat kuantitatif, yaitu apabila penanggung pajak mempunyai utang sekurang-kurangnya Rp. 100.000.000 (seratus juta rupiah).
- 2) Syarat kualitatif, yaitu syarat mengenai diragukannya itikad baik penanggung pajak yang bersangkutan dalam melunasi pajaknya.

h. Angsuran dan Penundaan Pembayaran Pajak, dapat dilakukan oleh wajib pajak adalah angsuran atau penundaan dari ketetapan pajak yang tercantum dalam STP, SKPKB, SKPKBT, Surat Keputusan Pembetulan, Surat Keputusan Keberatan dan Putusan Banding yang disebabkan oleh kesulitan likuiditas dengan membuat surat permohonan untuk mengangsur atau menunda pembayaran utang pajaknya kepada KPP dimana WP terdaftar.

Syarat-syarat permohonan:

- 1) Permohonan diajukan sebelum jatuh tempo pembayaran dengan disertai alasan dan jumlah pembayaran yang akan diangsur/ditunda.
- 2) Menggunakan formulir Surat Permohonan Angsuran/Penundaan Pembayaran dengan bukti tanda terima.
- 3) WP harus bersedia memberikan jaminan, misalnya Bank garansi, perhiasan, BPKB, sertifikat tanah dll. Namun apabila Kepala KPP menganggap tidak perlu ada jaminan, permohonan tetap dapat diproses.

Setelah kepala KPP mempertimbangkan alasan-alasan yang diajukan dalam permohonan, maka ada tiga kemungkinan keputusan yang akan dilakukan, yaitu menerima seluruhnya, menerima sebagian dan menolak permohonan WP

- i. Penghapusan Piutang Pajak, dengan sebab/alasan sebagai berikut:
  - 1) WP telah meninggal dunia dengan tidak meninggalkan warisan dan tidak mempunyai ahli waris;
  - 2) Ahli waris tidak dapat ditemukan lagi;
  - 3) WP tidak mempunyai harta kekayaan lagi;
  - 4) Hak untuk melakukan penagihan sudah daluwarsa;
  - 5) Sebab lain, misalnya WP tidak ditemukan, dokumen tidak lengkap, keadaan yang tidak dapat dihindarkan seperti bencana alam, kebakaran, rusak dimakan rayap dan sebagainya.<sup>14</sup>

### **2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu ketaatan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi yaitu wajib pajak memahami ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.<sup>15</sup>

Kepatuhan wajib pajak sebagai suatu keadaan di mana wajib pajak menaati dan mematuhi aturan mengenai perpajakan dan akan mengalami rasa bersalah atau rasa malu apabila tidak menunaikan pembayaran pajak sesuai dengan ketentuan dan tata cara perpajakan. Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban

---

<sup>14</sup> Priantara, Diaz, *Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak*, Djambatan, Jakarta, 2012, hlm. 91-93

<sup>15</sup> Kurnarjo, *Op.Cit.* hlm. 68

perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *self assessment* di mana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya.<sup>16</sup>

Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 tentang Kriteria Wajib Pajak yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak Menteri Keuangan Republik Indonesia, kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 (dua) tahun terakhir
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak
- c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir
- d. Dalam 2 (dua) tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5% (lima persen)
- e. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 (dua) tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Berdasarkan beberapa pengertian diketahui bahwa kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan.

---

<sup>16</sup> Rizki Widowati. *Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Pajak dan Pelayanan Fiskus*. Jurnal Penelitian. Universitas Dian Nuswantoro Semarang. 2016. hlm. 6. [http://eprints.dinus.ac.id/17635/1/jurnal\\_15011.pdf](http://eprints.dinus.ac.id/17635/1/jurnal_15011.pdf)

## 2.2 Reformasi Administrasi Perpajakan

Reformasi administrasi perpajakan merupakan kegiatan untuk mencapai efektivitas perpajakan yang tinggi, yaitu kemampuan untuk mencapai tingkat kepatuhan yang tinggi dan efisiensi berupa kemampuan untuk membuat biaya administrasi per unit penerimaan pajak sekecil-kecilnya. Efektivitas dan efisiensi kadang-kadang menciptakan kontradiksi sehingga diperlukan koordinasi, diperlukan ukuran-ukuran khusus untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi administrasi perpajakan.

Administrasi perpajakan (*Tax Administration*) ialah cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak. Administrasi perpajakan diupayakan untuk merealisasikan peraturan perpajakan dan penerimaan negara. Peran penting administrasi perpajakan dengan menuju pada kondisi terkini, dan pengalaman di berbagai negara berkembang, kebijakan perpajakan (*tax policy*) yang dianggap baik (adil dan efisien) dapat saja kurang sukses menghasilkan penerimaan atau mencapai sasaran lainnya karena administrasi perpajakan tidak mampu melaksanakannya.<sup>17</sup>

Administrasi pajak dikatakan efektif bila mampu mengatasi masalah-masalah sebagai berikut:

- a. Wajib Pajak yang tidak terdaftar (*unregistered taxpayers*). Artinya sejauh mana administrasi pajak mampu mendeteksi dan mengambil tindakan terhadap anggota masyarakat yang belum terdaftar sebagai Wajib Pajak walau seharusnya yang bersangkutan sudah memenuhi ketentuan untuk menjadi

---

<sup>17</sup> Waluyo dan Wirawan B. Ilyas. *Op.Cit.* hlm. 33-34.

Wajib Pajak. Penambahan jumlah Wajib Pajak secara signifikan akan meningkatkan jumlah penerimaan pajak. Penerapan sanksi yang tegas perlu diberikan terhadap mereka yang belum mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak padahal sebenarnya potensial untuk itu.

- b. Wajib Pajak yang tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Menyikapi Wajib Pajak yang sudah terdaftar tetapi tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), atau disebut juga *stop filing taxpayers*, misalnya dengan melakukan pemeriksaan pajak untuk mengetahui sebab-sebab tidak disampainya Surat Pemberitahuan (SPT) tersebut. Kendala yang mungkin dihadapi adalah terbatasnya jumlah tenaga pemeriksa.
- c. Penyelundup pajak (*tax evaders*) Penyelundup pajak (*tax evaders*) yaitu Wajib Pajak yang melaporkan pajak lebih kecil dari yang seharusnya menurut ketentuan perundang-undangan. Keberhasilan sistem *self assessment* yang memberi kepercayaan sepenuhnya kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang, sangat tergantung dari kejujuran Wajib Pajak. Tidak mudah untuk mengetahui apakah Wajib Pajak melakukan penyelundupan pajak atau tidak. Dukungan adanya bank data tentang Wajib Pajak dan seluruh aktivitas usahanya sangat diperlukan.
- d. Penunggak pajak (*delinquent tax pavers*). Dari tahun ke tahun tunggakan pajak jumlahnya semakin besar. Upaya pencairan tunggakan pajak dilakukan melalui pelaksanaan tindakan penagihan secara intensif.<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> Waluyo dan Wirawan, *Op.Cit*, hlm. 35.



Upaya dalam menilai seberapa baik kemampuan administrasi perpajakan dalam mengumpulkan penerimaan, perlu diingat sasaran administrasi pajak yakni meningkatkan kepatuhan pembayar pajak dan melaksanakan ketentuan perpajakan secara seragam untuk mendapatkan penerimaan maksimal dengan biaya optimal. Keadilan merupakan salah satu elemen yang dapat membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat atas sistem perpajakan dan selanjutnya meningkatkan kepatuhan sukarela masyarakat pembayar pajak.

Setelah memperoleh kepercayaan masyarakat serta pengertian dan dukungan rakyat banyak, administrasi pajak baru dapat dianggap sehat. Untuk mencapai hal tersebut, disyaratkan beberapa kondisi administrasi perpajakan seperti berikut: Pertama, administrasi pajak harus dapat mengamankan penerimaan negara. Kedua, harus berdasarkan peraturan perundang-undangan dan transparan. Ketiga, dapat merealisasikan perpajakan yang sah dan adil sesuai ketentuan dan menghilangkan kesewenang-wenangan, arogansi, dan perilaku yang dipengaruhi kepentingan pribadi. Keempat, dapat mencegah dan memberikan sanksi serta hukuman yang adil atas ketidakjujuran dan pelanggaran serta penyimpangan. Kelima, mampu menyelenggarakan sistem perpajakan yang efisien dan efektif. Keenam, meningkatkan kepatuhan pembayar pajak. Ketujuh, memberikan dukungan terhadap pertumbuhan dan pembangunan usaha yang sehat masyarakat pembayar pajak. Kedelapan, dapat memberikan kontribusi atas pertumbuhan demokrasi masyarakat.

Reformasi perpajakan meliputi dua area, yaitu reformasi kebijakan pajak (*tax policy*) yaitu regulasi atau peraturan perpajakan yang berupa undang-undang

perpajakan dan reformasi administrasi perpajakan. Reformasi administrasi memiliki tujuan utama untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kedua, untuk mengadministrasikan penerimaan pajak sehingga transparansi dan akuntabilitas penerimaan sekaligus pengeluaran pembayaran dana dari pajak setiap saat bisa diketahui. Ketiga, memberikan suatu pengawasan terhadap pelaksanaan pemungutan pajak, terutama adalah kepada aparat pengumpul pajak, kepada Wajib Pajak, ataupun kepada masyarakat pembayar pajak.<sup>19</sup>

Reformasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun keorganisasian agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat. Agar reformasi administrasi perpajakan dapat berhasil, dibutuhkan: struktur pajak disederhanakan untuk kemudahan, kepatuhan, dan administrasi, strategi reformasi yang cocok harus dikembangkan, komitmen politik yang kuat terhadap peningkatan administrasi perpajakan. Reformasi perpajakan mengacu pada usaha peningkatan administrasi perpajakan dan keberhasilan reformasi administrasi perpajakan kedepan adalah kapasitas administrasi perpajakan dalam mengimplementasikan struktur perpajakan secara efisien dan efektif.

Hal ini meliputi pengembangan sumber daya manusia, teknologi informasi, struktur organisasi, proses dan prosedur, serta sumber daya financial dan insentif yang cukup. Sasaran administrasi pajak yakni meningkatkan kepatuhan para pembayar pajak, dan melaksanakan ketentuan perpajakan secara seragam untuk

---

<sup>19</sup> *Ibid.* hlm. 35.

penerimaan maksimal dengan biaya yang optimal. Efektivitas administrasi pajak bukanlah satu-satunya indikator kepatuhan pajak, di negara-negara yang memiliki derajat ketidakpatuhan wajib pajaknya tinggi, kemampuan administrasi pajak untuk memungut pajak yang efektif merupakan kunci pembentukan perilaku pembayar pajak.

Administrasi perpajakan dituntut bersifat dinamik sebagai upaya peningkatan penerapan kebijakan perpajakan yang efektif. Kriteria fisibilitas administrasi menuntut agar sistem pajak baru meminimalisir biaya administrasi (*administrative cost*) dan biaya kepatuhan (*compliance cost*) serta menjadikan administrasi pajak sebagai bagian dari kebijakan pajak. Elemen dasar reformasi administrasi perpajakan dinyatakan syarat-syarat adanya: komitmen politik yang berkelanjutan; staf yang mampu berkonsentrasi terhadap pekerjaan dalam jangka panjang; strategi yang tepat dan didefinisikan dengan baik karena tidak ada strategi yang cocok untuk semua negara; pendidikan dan pelatihan pegawai; tersedia dana dan sumber daya lain yang cukup.

Terdapat empat dimensi reformasi administrasi perpajakan, yaitu:

a. Struktur organisasi.

Struktur organisasi adalah unsur yang berkaitan dengan pola-pola peran yang sudah ditentukan dan hubungan antar peran, alokasi kegiatan kepada sub unit-sub unit terpisah, pendistribusian wewenang diantara posisi administratif, dan jaringan komunikasi formal.

b. Prosedur organisasi.

Prosedur organisasi berkaitan dengan proses komunikasi, pengambilan keputusan, pemilihan prestasi, dan karier. Pembahasan dan pemahaman prosedur organisasi berpijak pada aktivitas organisasi yang dilakukan secara teratur.

c. Strategi organisasi. Strategi organisasi dipandang sebagai siasat, sikap pandangan dan tindakan yang bertujuan memanfaatkan segala keadaan, faktor, peluang, dan sumber daya yang ada sedemikian rupa sehingga tujuan organisasi dapat dicapai dengan berhasil dan selamat. Strategi berkembang dari waktu ke waktu sebagai pola arus keputusan yang bermakna.

d. Budaya organisasi.

Budaya organisasi didefinisikan sebagai sistem penyebaran kepercayaan dan nilai-nilai yang berkembang dalam organisasi dan mengarahkan perilaku anggota-anggotanya. Budaya organisasi mewakili persepsi umum yang dimiliki oleh anggota organisasi.<sup>20</sup>

Reformasi administrasi perpajakan dapat dilaksanakan tanpa melakukan reformasi perpajakan, yaitu untuk mensinergikan faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kinerja organisas”. Lingkungan eksternal yang dimaksud adalah kebijakan fiskal, antara lain item-item yang tidak dimasukkan dalam dasar pengenaan pajak, pembelanjaan dan pelayanan publik. Dalam ekonomi yang mulai berkembang, administrasi perpajakan harus difokuskan kepada wajib pajak besar secara maksimal dan memberikan kontribusi kepada wajib pajak kecil.

---

<sup>20</sup> R. Santoso Brotodihardjo. *Op.Cit.* hlm 39

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menempuh berbagai upaya mengoptimalkan penerimaan pajak dan agar Wajib Pajak membayar pajaknya, sebagai berikut:

a. Orientasi Peningkatan Sumber Daya Manusia Aparatur

Orientasi adalah suatu kegiatan pemberian pengarahan yang bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme aparatur dibidang Perpajakan dan meningkatkan pengetahuan aparatur manajemen pendapatan pusat maupun daerah untuk meningkatkan pendapatan daerah

b. Penyuluhan Wajib Pajak

Penyuluhan terhadap wajib pajak pusat dan daerah adalah kegiatan penyuluhan yang berbentuk sosialisasi pendapatan pusat dan daerah serta untuk memberikan penjelasan atau pemahaman kepada masyarakat tentang arti pentingnya pendapatan pusat dan daerah bagi Negara dan masyarakat.

c. Sinkronisasi ketentuan antara pihak bank dan DJP sangat diperlukan agar terwujudnya kepatuhan masyarakat untuk membayar pajaknya.<sup>21</sup>

Ada beberapa upaya yang harus dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam melaksanakan penagihan pajak dengan surat paksa (PPSP) atau dalam pencairan tunggakan antara lain adanya koordinasi yang lebih baik antar seksi, terutama dengan Seksi PPh Badan, Seksi PPN dan Seksi PPh Pasal 21 (pemotongan/pemungutan) atau dengan pemeriksa pajak agar Seksi Penagihan mempunyai data lengkap mengenai kondisi harta wajib pajak/penanggung pajak. Data mengenai rekening wajib pajak/penanggung pajak juga akan sangat

---

<sup>21</sup> Agus Nugroho Jatmiko. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)*. Jurnal Program Pasca Sarja na Universitas Diponegoro. Semarang. 2006. hlm. 17. <http://Eprint.undip.ac.id>

menentukan keberhasilan pencairan tunggakan pajak. Dengan data tersebut, KPP dapat melakukan kerjasama dengan pihak bank (ketiga) untuk melakukan pemblokiran rekening wajib pajak/penanggung pajak sampai wajib pajak/penanggung pajak tersebut melunasi tunggakannya.<sup>22</sup>

Juru sita pajak dalam upaya menggalakkan kegiatan penagihan sebaiknya lebih gencar melakukan pemblokiran rekening penanggung pajak yang memiliki tunggakan pajak. Dampaknya lebih cepat terlihat dimana Penanggung Pajak akan segera membayar tunggakan pajaknya setelah dilakukan pemblokiran rekening. Hal ini dikarenakan pemblokiran rekening berkaitan erat dengan citra dan kredibilitas Penanggung Pajak. Meningkatkan penggalangan jaringan kerja atau berkoordinasi dengan lebih baik dengan perangkat pemerintah mulai dari tingkat desa hingga pemerintah daerah maupun dengan instansi lain seperti pajak bumi dan bangunan, bea cukai, badan pertahanan nasional, kepolisian, lembaga perbankan dan lembaga-lembaga swasta agar tim penagihan dapat memiliki banyak bekal untuk melakukan langkah dan meningkatkan kinerjanya, juga memperoleh bantuan dan dukungan dari pihak-pihak tersebut dalam melakukan tindakan penagihan aktif.<sup>23</sup>

Pemutahiran data Wajib Pajak dilakukan secara kontinu dan berkala melalui Sistem Komputerisasi Perpajakan komputerisasi (SIP) maupun secara manual (pengadministrasian berkas). Untuk mengatasi kegagalan sistem dari menu SIP, seksi PDI (Pengolahan Data dan Informasi) dapat diminta untuk melakukan koordinasi dengan Pusat PDI Perpajakan sehingga tidak mengganggu kinerja

---

<sup>22</sup> Munawir, S, *Pokok-Pokok Perpajakan*, Liberty, Yogyakarta, 2010. hlm 31

<sup>23</sup> Y.S. Pudyatmoko, *Pengantar Hukum Pajak*, Andi, Yogyakarta, 2012. hlm.11

seksi Penagihan di masa yang akan datang. Peningkatan sarana dan prasarana berupa penambahan komputer dan petugas pajak serta adanya pembagian wilayah kerja sesuai dengan wilayah kerja KPP bagi seorang Jurusita Pajak sehingga mempermudah dalam penyampaian surat paksa maupun surat perintah melaksanakan penyitaan sampai pelelangan. Penyediaan akses internet juga dapat mempermudah petugas pajak dalam melaksanakan tugasnya.

Jurusita Pajak terus belajar secara mandiri guna meningkatkan keterampilan/wawasan mengenai perpajakannya dengan menumbuhkan motivasinya terlebih dahulu. Upaya penumbuhan motivasi ini dapat dilakukan oleh KPP dengan cara melakukan program penyegaran, inhouse training ataupun pemberian penghargaan kepada Jurusita Pajak yang berprestasi. Hal ini juga turut berpengaruh terhadap kemampuan berkomunikasi seorang Jurusita Pajak. Jurusita Pajak akan mampu berkomunikasi dengan baik apabila memiliki keterampilan/wawasan mengenai perpajakan yang lebih luas. Pentingnya reformasi administrasi perpajakan secara nasional berkaitan dengan peran pajak sebagai salah satu sumber pendapatan negara.

Pendapatan negara dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dibagi dalam dua kelompok besar, yaitu penerimaan dalam negeri dan hibah. Penerimaan dalam negeri salah satunya adalah penerimaan perpajakan, yang bersumber dari penerimaan pajak dalam negeri dan pajak perdagangan internasional. Penerimaan pajak dalam negeri terdiri atas PPH, PPN, Cukai, Pajak

Penjualan Atas Barang Mewah, PBB (bukan sektor perkotaan/perdesaan) dan pajak lainnya.<sup>24</sup>

### **2.3 Penyuluhan Perpajakan**

Penyuluhan perpajakan merupakan suatu upaya dan proses memberikan informasi perpajakan untuk menghasilkan perubahan pengetahuan, keterampilan, dan sikap masyarakat, dunia usaha, aparat, serta lembaga pemerintahan maupun non pemerintahan agar terdorong untuk paham, sadar, peduli dan berkontribusi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.<sup>25</sup>

Menurut Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak nomor SE-05/PJ./2013 tentang Tata Cara Pelaksanaan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan, dalam melaksanakan penyuluhan, terdapat Manajemen Pelaksanaan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan adalah tahapan setiap pelaksanaan kegiatan penyuluhan perpajakan yang meliputi (1) perencanaan kegiatan, (2) pengorganisasian kegiatan, (3) pelaksanaan kegiatan; dan (4) pemantauan (monitoring), evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan. Pemilik proses manajemen yaitu KP2KP (Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan) atau Tim Penyuluhan Pajak.

Penyuluhan perpajakan adalah kegiatan sosialisasi atau penyuluhan pajak, terdiri dari 4 (empat) manajemen pelaksanaan kegiatan penyuluhan perpajakan, yang dilaksanakan oleh tim penyuluhan perpajakan kepada wajib pajak baik itu calon wajib pajak, wajib pajak baru, maupun wajib pajak terdaftar. Serangkaian kegiatan penyuluhan pajak merupakan bagian dari upaya penyuluhan perpajakan.

---

<sup>24</sup> Yuswanto, Nurmayani, Ati Yuniati, Marlia Eka Putri, Eka Deviani dan Satria Prayoga. *Hukum Keuangan Negara*. PKKPUU FH Unila. Bandar Lampung.2014. hlm 37

<sup>25</sup> Waluyo dan Wirawan, *Op.Cit*, hlm. 75.



Penyuluhan perpajakan memiliki peranan penting dalam memberikan informasi mengenai perpajakan dengan tujuan Wajib Pajak bisa mengetahui dan memahami apa saja hak dan kewajiban yang harus mereka penuhi, bisa menggugah dan meningkatkan kesadaran masyarakat agar patuh terhadap pajak, menambah pengetahuan Wajib Pajak, dan mengenalkan bahwa pajak sangat penting bagi kesejahteraan dan pembangunan negara.

Tim Penyuluhan Perpajakan atau Tim Penyuluhan perpajakan harus dibentuk khususnya di lingkungan Direktorat Penyuluhan Perpajakan. Seperti yang tercantum dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak nomor SE-05/PJ./2013 bahwa Tim Penyuluhan perpajakan mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Menyiapkan metode dan materi penyuluhan perpajakan kepada pelajar, mahasiswa, dan masyarakat Wajib Pajak;
- b. Melakukan penyuluhan perpajakan kepada pelajar, mahasiswa, dan masyarakat Wajib Pajak;
- c. Meningkatkan pemahaman pelajar, mahasiswa, dan masyarakat Wajib Pajak tentang Perpajakan;
- d. Tugas-tugas lain yang ditetapkan Direktur Jenderal Pajak.

#### **2.4 Dasar Hukum Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama dalam Melaksanakan Penyuluhan Perpajakan**

Dasar hukum Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama dalam melaksanakan penyuluhan perpajakan adalah Pasal 58 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak diketahui bahwa KPP Pratama mempunyai tugas

melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pasal 59 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak diketahui bahwa dalam melaksanakan tugasnya KPP Pratama mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a) pengumpulan. pencarian dan pengolahan data. pengamatan potensi perpajakan. penyajian informasi perpajakan. pendataan objek dan subjek pajak;
- b) penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan;
- c) pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan. penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan. serta penerimaan surat lainnya;
- d) penyuluhan perpajakan;
- e) pelayanan perpajakan;
- f) pelaksanaan pendaftaran Wajib Pajak;
- g) pelaksanaan ekstensifikasi; Pengurangan sanksi pajak.
- h) pelaksanaan pemeriksaan pajak;
- i) pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
- j) pelaksanaan konsultasi perpajakan;
- k) pembetulan ketetapan pajak;
- l) pelaksanaan administrasi kantor.

Berdasarkan uraian di atas maka diketahui bahwa salah satu fungsi KPP Pratama adalah melaksanakan penyuluhan perpajakan dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama berada di bawah Kanwil Direktorat Jenderal Pajak sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 234/PMK.01/2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan, Direktorat Jenderal Pajak bertugas menyelenggarakan perumusan dan

pelaksanaan kebijakan di bidang pajak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Dalam mengemban tugas tersebut, DJP menyelenggarakan fungsi:

1. Perumusan kebijakan di bidang perpajakan;
2. Pelaksanaan kebijakan di bidang perpajakan;
3. Pemberian bimbingan teknis dan evaluasi di bidang perpajakan;
4. Pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang perpajakan;
5. Pelaksanaan administrasi direktorat jenderal pajak; dan
6. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh menteri keuangan.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1 Pendekatan Masalah**

Pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan normatif dan empiris. Pendekatan secara normatif, yaitu pendekatan yang dilakukan dengan cara mengumpulkan dan mempelajari peraturan-peraturan hukum yang berlaku yang erat kaitannya dengan permasalahan penelitian yang meliputi peraturan perundang-undangan, dokumen-dokumen resmi, dan sumber lain yang erat kaitannya dengan permasalahan yang diteliti. Pendekatan empiris, yaitu pendekatan yang dilakukan dengan cara melihat pada kenyataan langsung atau sesungguhnya, terhadap pihak yang berkompeten di lokasi penelitian dan mengumpulkan informasi yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti<sup>26</sup>

### **3.2 Sumber Data**

Data merupakan sekumpulan informasi yang dibutuhkan dalam pelaksanaan suatu penelitian yang berasal dari berbagai sumber. Berdasarkan sumbernya, data terdiri dari data lapangan dan kepustakaan. Jenis data meliputi data primer dan sekunder<sup>27</sup> Data yang digunakan dalam penelitian sebagai berikut:

---

<sup>26</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, Rineka Cipta, Jakarta, 2012, hlm.7.

<sup>27</sup> *Ibid*, hlm.36.

### 3.2.1 Data Primer

Data primer adalah data utama yang diperoleh secara langsung dari lapangan penelitian dengan cara melakukan wawancara kepada narasumber sebagai berikut:

1. Kepala Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan Perpajakan pada KPP Pratama Kedaton
2. Staf Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan Perpajakan pada KPP Pratama Kedaton

### 3.2.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui studi kepustakaan (*library research*), dengan menelaah dan mengutip dari bahan kepustakaan dan melakukan pengkajian peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan bahasan. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

- a. Bahan Hukum Primer, terdiri dari:
  - 1) Undang-Undang Dasar 1945 Amandemen Keempat
  - 2) Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
  - 3) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan
  - 4) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak
  - 5) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 234/PMK.01/2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan

6) Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak nomor SE-05/PJ./2013 tentang Tata Cara Pelaksanaan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder dalam penelitian ini bersumber dari bahan hukum yang dapat membantu pemahaman dalam menganalisa serta memahami permasalahan, berbagai buku hukum dan data profil KPP Pratama Kedaton.

c. Bahan Hukum Tersier, bersumber dari sumber pendukung bahan seperti jurnal penelitian dari internet

### **3.3 Prosedur Pengumpulan dan Pengolahan Data**

#### **3.3.1 Prosedur Pengumpulan Data**

Prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Studi pustaka (*library research*), adalah pengumpulan data dengan menelaah dan mengutip dari bahan kepustakaan dan melakukan pengkajian peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan bahasan
- b. Studi lapangan (*field research*), dilakukan sebagai usaha mengumpulkan data secara langsung di lapangan penelitian guna memperoleh data yang dibutuhkan. Studi lapangan dilaksanakan dengan wawancara kepada narasumber dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kedaton.

#### **3.3.2 Prosedur Pengolahan Data**

Pengolahan data dalam penelitian ini dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut:

- a. Seleksi Data. Data yang terkumpul kemudian diperiksa untuk mengetahui kelengkapan dan dipilih sesuai dengan permasalahan yang diteliti
- b. Klasifikasi Data. Penyusunan data menurut kelompok-kelompok yang telah ditetapkan dalam rangka memperoleh data yang benar-benar diperlukan dan akurat untuk kepentingan penelitian.
- c. Penyusunan Data. Penempatan data yang saling berhubungan dan merupakan satu kesatuan yang bulat dan terpadu pada subpokok bahasan sesuai sistematika yang ditetapkan untuk mempermudah interpretasi data.

### **3.4 Analisis Data**

Setelah data dikumpulkan dan diolah maka selanjutnya dilakukan dianalisis secara deskriptif kualitatif, yaitu menguraikan data secara bermutu dalam bentuk kalimat yang teratur, logis dan efektif sehingga memudahkan interpretasi data dan pemahaman hasil analisis guna menjawab permasalahan yang diajukan dalam penelitian. Penarikan kesimpulan dilakukan secara induktif, yaitu menguraikan hal-hal yang bersifat khusus dan selanjutnya menarik kesimpulan yang bersifat umum.

## **BAB V** **P E N U T U P**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Fungsi KPP Pratama Kedaton dalam penyuluhan perpajakan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak dilaksanakan dengan berbagai kegiatan penyuluhan perpajakan baik kepada calon wajib pajak maupun kepada wajib pajak yang sudah terdata pada KPP Pratama Kedaton dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya. Penyuluhan perpajakan tersebut dilaksanakan oleh Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan Perpajakan pada KPP Pratama Kedaton dengan menyampaikan materi tentang dasar-dasar perpajakan bagi calon wajib pajak dan perkembangan mengenai perpajakan bagi wajib pajak. Metode penyuluhan perpajakan dilakukan dengan penyuluhan langsung kepada wajib pajak, penyuluhan ke kampus/sekolah, sarasehan dan penjelasan secara personal kepada wajib pajak
2. Faktor-faktor yang menjadi penghambat fungsi KPP Pratama Kedaton dalam penyuluhan perpajakan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak adalah masih rendahnya kesadaran wajib pajak atas utang pajaknya atau dalam membayar pajak serta banyaknya wajib pajak yang tidak mau menyampaikan SPT. Selain itu masih belum optimalnya pelaksanaan penyuluhan perpajakan,



di mana penyuluhan perpajakan masih belum kontinu/tidak rutin karena penyuluhan perpajakan mengenai kampanye taat pajak melalui pembinaan, edukasi dan pelayanan wajib pajak berkelanjutan.

## **5.2 Saran**

Saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Disarankan kepada KPP Pratama Kedaton untuk meningkatkan motivasi pegawai dengan cara memberikan imbalan kepada pegawai yang berprestasi, memberikan sanksi yang tegas kepada para pegawai yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan organisasi untuk meningkatkan disiplin kerja pegawai dan Kepala KPP Pratama Kedaton ataupun masing-masing kepala seksi/bagian/unit hendaknya lebih sering memberikan pengarahan kepada para pegawai tentang tugas pokok dan fungsi masing-masing
2. Disarankan kepada KPP Pratama Kedaton agar lebih aktif lagi dalam melakukan penyuluhan sampai ke kelurahan-kelurahan yang ada di Kota Bandar Lampung agar hasilnya lebih mengena pada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU-BUKU

- Abimanyu, Anggito. 2012. *Reformasi Perpajakan*, Salemba Empat, Jakarta
- Brotodihardjo, R. Santoso. 2009. *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*. Refika Aditama. Bandung.
- Devano, Sony dan Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*. Kencana, Jakarta.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2011. *Masalah Pajak di Indonesia*. Jakarta.
- Gunadi. 2009. *Ketentuan Pajak Penghasilan*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Kaho, Joseph R. 2012. *Keuangan di Era Otonomi Daerah*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Kunarjo. 2011. *Hukum Perpajakan Indonesia*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Mardiasmo, 2013. *Perpajakan*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Munawir, S. 2010. *Pokok-Pokok Perpajakan*, Liberty, Yogyakarta
- Priantara, Diaz. 2012. *Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak*, Djambatan, Jakarta
- Pudyatmoko, Y.S. 2012. *Pengantar Hukum Pajak*, Andi, Yogyakarta
- Resmi, Siti. 2011. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Edisi Pertama. Salemba Empat, Jakarta, 2011
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji. 2012. *Penelitian Hukum Normatif*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Supramono dan Theresia Woro Damayanti, *Perpajakan Indonesia, Mekanisme dan Perhitungan*, Andi Offset, Yogyakarta, 2010.
- Waluyo dan Wirawan B. Ilyas. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat, Jakarta

Yuswanto, Nurmayani, Marlia Eka Putri dan Eka Deviani. 2013. *Hukum Pajak*. PKKPUU FH Unila. Bandar Lampung.

Yuswanto, Nurmayani, Ati Yuniati, Marlia Eka Putri, Eka Deviani dan Satria Prayoga. 2014. *Hukum Keuangan Negara*. PKKPUU FH Unila. Bandar Lampung.

## **B. UNDANG-UNDANG DAN PERATURAN LAINNYA**

Undang-Undang Dasar 1945 Amandemen Keempat

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 234/PMK.01/2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan

Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak nomor SE-05/PJ./2013 tentang Tata Cara Pelaksanaan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan

## **C. JURNAL**

Widowati, Rizki. *Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Pajak dan Pelayanan Fiskus*. Jurnal Penelitian. Universitas Dian Nuswantoro Semarang. 2016. [http://eprints.dinus.ac.id/17635/1/jurnal\\_15011.pdf](http://eprints.dinus.ac.id/17635/1/jurnal_15011.pdf)

Jatmiko, Agus Nugroho. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)*. Jurnal Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro. Semarang. 2006. hlm. 17. <http://Eprint.undip.ac.id>