

**ANALISIS PENAGIHAN PAJAK ORANG PRIBADI
TERHADAP KEPATUHAN WAJIBPAJAK ORANG PRIBADI
PADA KPP PRATAMA MAGELANG
TAHUN 2011-2013**

TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh
Gelar Profesi Ahli Madya



Oleh:
Rulli Khoirun Nisa
11409134048

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI DIPLOMA III
FAKULTAS ILMU EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2014**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rulli Khoirun Nisa

NIM : 11409134048

Program studi : Akuntansi

Judul Tugas Akhir : Analisis Penagihan Pajak Orang Pribadi Terhadap Kepatuhan
Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Magelang
Tahun 2011-2013

Menyatakan bahwa karya ilmiah ini merupakan hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya tidak berisi materi yang dipublikasikan atau dipergunakan sebagai persyaratan penyelesaian studi di perguruan tinggi oleh orang lain kecuali pada bagian-bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 11 Juni 2014

Yang menyatakan,



(Rulli Khoirun Nisa)

**ANALISIS PENAGIHAN PAJAK ORANG PRIBADI
TERHADAP KEPATUHAN WAJIBPAJAK ORANG PRIBADI
PADA KPP PRATAMA MAGELANG
TAHUN 2011-2013**

TUGAS AKHIR


Telah disetujui dan disahkan
Pada tanggal ..03 April 2014..

Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Akuntansi DIII Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta

Disetujui



Ketua Program Studi
Akuntansi D III

Dosen Pembimbing


Amanita Novi Yushita, M.Si.
NIP. 19770810 200604 2 002


Amanita Novi Yushita, M.Si.
NIP. 19770810 200604 2 002

Disahkan Oleh
Ketua Pengelola
Universitas Negeri Yogyakarta
Kampus Wates



Drs. Bambang Saptono, M.Si.
NIP. 19610723 198803 1 001

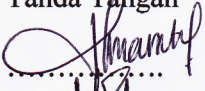
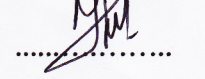
TUGAS AKHIR

ANALISIS PENAGIHAN PAJAK ORANG PRIBADI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA MAGELANG TAHUN 2011-2013

Disusun oleh:
Rulli Khoirun Nisa
11409134048

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Akuntansi D III
Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta
Pada tanggal 11 Juni 2014 dan dinyatakan telah memenuhi
syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya

Susunan Tim Penguji

| | Nama Lengkap | Tanda Tangan |
|------------------------------|-----------------------------|---|
| Ketua merangkap anggota | Amanita Novi Yushita, M.Si. |  |
| Sekretaris merangkap anggota | Isroah, M.Si. |  |

Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan,



Dr. Sugiharsono, M.Si.
NIP. 19550328 198303 1 002

Yogyakarta, 30 Juni 2014
Universitas Negeri Yogyakarta
Kampus Wates
Ketua Pengelola,



Bambang Saptono, M.Si.
NIP. 19610723 198803 1 001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

❖ MOTTO

- Keberhasilan berada dibawah restu orang tua.
- Selama kita percaya maka tidak ada yang tidak mungkin.
- Belajar dari kesalahan dan kegagalan adalah langkah awal menuju keberhasilan.
- Allah tidak pernah meninggalkan umatnya yang selalu bersimpuh dihadapannya.

❖ PERSEMBAHAN

- Ayah dan ibu tercinta terima kasih untuk kasih sayang, dukungan dan kesabaranmu, terima kasih telah menjadi orang tua yang sempurna.
- Kakak-kakak tersayang Maria Ulfa Rifa Arini dan Rian Faniati Rahman terima kasih selalu menjadi teladan dan motivator yang baik.

ABSTRAK

ANALISIS PENAGIHAN PAJAK ORANG PRIBADI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA MAGELANG TAHUN 2011-2013

Oleh:

Rulli Khoirun Nisa

NIM. 11409134048

Tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui: (1) tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi terhadap penagihan dengan surat teguran pada KPP Pratama Magelang tahun 2011-2013, (2) tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap penagihan pajak dengan surat paksa pada KPP Pratama Magelang tahun 2011-2013, (3) kendala yang dihadapi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang dalam kegiatan penagihan tahun 2011-2013, (4) upaya yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang untuk mengatasi kendala dalam kegiatan penagihan tahun 2011-2013.

Objek penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang mempunyai tunggakan pajak. Subjek yang diteliti adalah laporan dan dokumen yang terkait dengan kegiatan penagihan serta keterangan dari para pegawai bagian penagihan. Analisis data yang digunakan yaitu analisis data secara deskriptif kualitatif dan deskriptif kuantitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi terhadap penagihan pajak dengan surat teguran untuk tahun 2011 sebesar 4,47% termasuk dalam kategori rendah, tahun 2012 sebesar 25,08% termasuk dalam kategori rendah dan tahun 2013 sebesar 82,83% termasuk dalam kategori tinggi, (2) untuk kepatuhan wajib pajak orang pribadi terhadap surat paksa didapati hasil untuk tahun 2011 sebesar 59,63% termasuk dalam kategori kurang, tahun 2012 sebesar 23,30% termasuk dalam kategori rendah dan tahun 2013 sebesar 81,85% termasuk dalam kategori tinggi, (3) kendala yang dihadapi KPP Pratama Magelang dalam kegiatan penagihan adalah, tingkat kesadaran wajib pajak orang pribadi yang masih rendah, keengganan wajib pajak untuk membayar hutang pajaknya, kurangnya pengetahuan wajib pajak terhadap hak dan kewajiban dalam bidang perpajakan dan pindahnya wajib pajak ke alamat baru tanpa pemberitahuan, (4) sedangkan upaya yang dilakukan KPP Pratama Magelang untuk menangani kendala dalam kegiatan penagihan adalah, melakukan sosialisasi dan himbauan kepada wajib, memberikan sanksi yang tegas kepada wajib pajak yang tidak taat membayar hutang pajaknya, melakukan sosialisasi mengenai hak dan kewajiban wajib pajak dalam bidang perpajakan, melakukan pembaruan data wajib pajak secara berkala.

KATA PENGANTAR

Assalamu' alaikumwr. wb

Puji syukur kehadiratallah SWT. Atas segala limpahan rahmat dan kemudahan yang diberikan, akhirnya saya dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul Analisis Penagihan Pajak Orang Pribadi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Magelang Tahun 2011-2013.

Tujuan penulis menulis tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya dan untuk lebih mengembangkan daya pikir dan daya nalar agar dapat berkreasi dalam tulisan melalui ilmu yang telah diterima. Pengetahuan tidak akan berhenti, tetapi akan terus berkembang seiring dengan kemajuan jaman yang terus berjalan mencapai taraf yang lebih tinggi.

Atas terselesaikanya tugas akhir ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd.M.A, Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Dr. Sugiharsono, M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi UNY.
3. Ibu Amanita Novi Yushita, M.Si, Kaprodi Akuntansi DIII Fakultas Ekonomi UNY dan Pembimbing tugas akhir dan pembimbing PKL yang telah banyak memberikan arahan dan masukan terhadap penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari, bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih banyak keterbatasan dan kekurangan baik dalam segi materi maupun penyajiannya. Oleh

Penulis menyadari, bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih banyak keterbatasan dan kekurangan baik dalam segi materi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat Penulis harapkan agar tugas akhir ini dapat lebih sempurna.

Akhir kata, Penulis mengharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan penulis pada khususnya Amin.

Wassalamu' alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 11 Juni 2014



(Rulli Khoirun Nisa)

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERNYATAAN | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR | iv |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN | v |
| ABSTRAK | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiv |
| BAB I.PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 3 |
| C. Pembatasan Masalah..... | 4 |
| D. Rumusan Masalah..... | 4 |
| E. Tujuan Penelitian..... | 4 |
| F. Manfaat Penelitian..... | 5 |
| BAB II. KAJIAN TEORI..... | 7 |
| A. Deskripsi Teori..... | 7 |
| 1. Pajak..... | 7 |
| a. Pengertian Pajak | 7 |
| b. Unsur-unsur Pajak..... | 8 |
| c. Jenis-jenis Pajak..... | 8 |
| d. Fungsi Pajak..... | 10 |
| 2. Kepatuhan Wajib Pajak | 10 |

| | |
|--|-----------|
| a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak..... | 10 |
| b. Kriteria Wajib Pajak yang Patuh..... | 12 |
| c. Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi | 13 |
| d. Upaya Pemerintah untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi..... | 15 |
| 3. Penagihan Pajak..... | 16 |
| a. Pengertian Penagihan Pajak | 16 |
| b. Hak dan Kewajiban Wajib Pajak | 17 |
| c. Dasar Hukum Penagihan Pajak..... | 19 |
| d. Tindakan Penagihan Pajak | 19 |
| e. Daluwarsa Penagihan | 22 |
| 4. Hubungan Penagihan Pajak dengan Kepatuhan | 23 |
| B. Kerangka Berfikir | 23 |
| C. Pertanyaan Penelitian | 25 |
| BAB III. METODE PENELITIAN..... | 26 |
| A. Jenis Penelitian | 26 |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian..... | 26 |
| C. Desain Penelitian | 26 |
| D. Subjek dan Objek..... | 27 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 27 |
| F. Teknik Analisis Data | 28 |
| BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 30 |
| A. Hasil Penelitian | 30 |
| 1. Data Umum | 30 |
| a. Sejarah Singkat KPP Pratama Magelang | 30 |
| b. Wilayah Kerja dan Struktur Organisasi KPP Pratama Magelang | 31 |

| | |
|--|----|
| c. Visi, Misi, Nilai Acuan dan Strategi KPP Pratama Magelang | 32 |
| d. Keadaan Personalia KPP Pratama Magelang | 36 |
| e. <i>Job Description</i> Personel KPP Pratama Magelang | 38 |
| f. Makna Logo KPP Pratama Magelang | 40 |
| 2. Data Khusus | 41 |
| a. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penagihan Pada KPP Pratama Magelang..... | 42 |
| b. Kendala yang Dihadapi KPP Pratama Magelang Dalam Kegiatan Penagihan..... | 45 |
| c. Upaya yang Dilakukan KPP Pratama Magelang untuk Menangani Kendala dalam Penagihan | 46 |
| B. Pembahasan..... | 47 |
| 1. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penagihan dengan Surat Teguran pada KPP Pratama Magelang tahun 2011-2013 | 47 |
| 2. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penagihan dengan Surat Paksa pada KPP Pratama Magelang tahun 2011-2013..... | 48 |
| 3. Kendala yang Dihadapi KPP Pratama Magelang Dalam Kegiatan Penagihan Tahun 2011-2013..... | 49 |
| 4. Upaya yang Dilakukan KPP Pratama Magelang untuk Menangani Kendala dalam Penagihan Tahun 2011-2013... | 51 |
| BAB V. SIMPULAN DAN SARAN..... | 53 |
| A. Kesimpulan | 53 |
| B. Saran | 54 |
| DAFTAR PUSTAKA | 56 |
| LAMPIRAN | 57 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|--|---------|
| 1. Skala lima norma absolut | 29 |
| 2. Komposisi pegawai berdasarkan unit eselon..... | 37 |
| 3. Komposisi pegawai berdasarkan golongan | 37 |
| 4. Komposisi pegawai berdasarkan tingkat pendidikan | 37 |
| 5. Jumlah wajib pajak orang pribadi tahun 2011-2013 | 42 |
| 6. Kegiatan penagihan wajib pajak orang pribadi tahun 2011-2013..... | 43 |
| 7. Persentase tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi terhadap surat teguran | 45 |
| 8. Persentase tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi terhadap surat paksa | 45 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|---|---------|
| 1. Struktur Organisasi KPP Pratama Magelang | 32 |
| 2. Logo KPP Pratama Magelang | 40 |

DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Halaman |
|---|---------|
| 1. Surat Izin Survei..... | 58 |
| 2. Laporan Kegiatan Penagihan 2011..... | 59 |
| 3. Laporan Kegiatan Penagihan 2012..... | 60 |
| 4. Laporan Kegiatan Penagihan 2013..... | 61 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara besar yang memiliki tujuan nasional untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur seperti yang tercantum dalam Pembukaan UUD 1945. Dalam melaksanakan pembangunan ini pemerintah mengandalkan dari dua sumber pokok yaitu sumber dana luar negeri dan sumber danadalam negeri. Sumber dana dalam negeri misalnya pendanaan dari penerimaan pajak. Pajak merupakan salah satu penerimaan negara yang paling potensial dan merupakan sumber pendanaan utama yang digunakan untuk menjamin ketersediaan dana bagi pembangunan yang dilaksanakan pemerintah.

Pajak merupakan peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara, untuk pembiayaan rutin pengeluaran dan surplusnya digunakan sebagai tabungan masyarakat yang digunakan untuk pembiayaan investasi publik. Sesuai amanat UUD 1945 Pasal 23, bahwa “pajak merupakan kontribusi wajib rakyat kepada negara baik orang pribadi maupun badan hukum atau warga negara terhadap negara, dengan tidak mendapat imbalan atau kontraprestasi langsung dan digunakan untuk kepentingan negara serta untuk kemakmuran rakyat”. Kemajuan dan perkembangan negara ini tidak terlepas dari kesadaran warganya untuk membayar pajak, pajak ini diarahkan pada upaya untuk mewujudkan pertumbuhan ekonomi negara yang mandiri

dan mampu untuk meningkatkan kesejahteraan seluruh wilayah Indonesia secara adil dan merata dengan demikian maka pajak harus diarahkan sebagai upaya peningkatkan pendapatan negara.

Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak merupakan alat strategis dalam peningkatan penerimaan pajak. Pengkajian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sangat diperlukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Dalam praktiknya sering kali didapati adanya tunggakan pajak dari pihak-pihak yang tidak patuh membayar pajak yang mengakibatkan hutang pajak terus meningkat. Hal ini tentu saja sangat merugikan negara. Untuk meminimalisir hal tersebut pemeriksaan pajak tentunya perlu dilakukan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dalam rangka memberi kepastian keadilan, hukum dan pembinaan wajib pajak.

KPP Pratama Magelang merupakan kantor pajak yang beralamat di Jl. Veteran No.20 Magelang yang menangani persoalan pajak di wilayah Kabupaten Magelang dan Kota Magelang. Penerimaan pajak yang masuk pada kantor pajak ini sering kurang dari penerimaan pajak yang dianggarkan. Masih banyak wajib pajak orang pribadi yang tidak patuh dalam melakukan pembayaran pajak, sering terlambat bahkan tidak membayar pajak sama sekali. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi ini masih sangat rendah jika dibandingkan dengan banyaknya wajib pajak orang pribadi di kantor pajak ini. Kebanyakan masyarakat enggan berurusan dengan pajak karena dianggap

sulit pengurusannya. Anggapan ini juga yang melatarbelakangi wajib pajak malas untuk mendaftar diri sebagai wajib pajak orang pribadi. Peraturan dan kebijakan pajak yang sering berubah membuat wajib pajak orang pribadi sering tidak mengetahui aturan dan kebijakan yang baru, sosialisasi yang dilakukan sangat minim. Peraturan pajak yang sering berubah ini membuat wajib pajak orang pribadi kebingungan untuk mengurus atau membayar pajak, sehingga tidak jarang wajib pajak banyak yang terlambat atau bahkan tidak membayar pajak. Pada situasi seperti inilah penagihan pajak diperlukan untuk meminimalisir kejadian tersebut.

Selain itu penagihan pajak juga diperlukan untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti melakukan analisis di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang dengan mengambil judul “Analisis Penagihan Pajak Orang Pribadi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang Tahun 2011-2013”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan Latar Belakang Masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

1. Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang
2. Kurangnya pengetahuan wajib pajak tentang tata cara pembayaran atau pemungutan pajak

3. Banyak masyarakat yang tidak mendaftar sebagai wajib pajak
4. Penerimaan pajak masih rendah

C. Pembatasan Masalah

Dalam pembatasan ini, agar tidak terjadi penyimpangan dalam pemecahan masalah, maka peneliti membatasi masalah pada analisis penagihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak tahun 2011-2013.

D. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi terhadap penagihan dengan surat teguran pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang tahun 2011- 2013?
2. Bagaimana tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi terhadap penagihan dengan surat paksa pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang tahun 2011- 2013?
3. Bagaimana kendala yang dihadapi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang dalam kegiatan penagihan tahun 2011- 2013?
4. Bagaimana upaya yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang dalam menghadapi kendala kegiatan penagihan tahun 2011- 2013?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan ini adalah untuk mengetahui:

1. Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi terhadap penagihan dengan surat teguran pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang tahun 2011-2013.
2. Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi terhadap penagihan dengan surat teguran pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang tahun 2011-2013.
3. Kendala dalam kegiatan penagihan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang tahun 2011- 2013.
4. Upaya yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang untuk mengatasi kendala dalam kegiatan penagihan tahun 2011- 2013.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penulisan ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai pengembangan ilmu, referensi dan sebagai sarana untuk membangkitkan minat, kreativitas dan daya pemikiran ilmiah dalam mengembangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh di bangku kuliah khususnya yang berkaitan dengan perpajakan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Manfaat yang diperoleh yaitu memberi bekal pengalaman untuk mengaplikasikan ilmu pengeahuan selama dibangku kuliah kedalam karya nyata.

b. Bagi Mahasiswa lain

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi atau kajian untuk evaluasi selanjutnya.

c. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan reverensi pengembangan ilmu dan pengetahuan.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai tambahan informasi dan masukan untuk membantu memberikan gambaran yang lebih jelas bagi para peneliti yang ingin melakukan penelitian mengenai perpajakan secara umum dan juga mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Pajak

a. Pengertian Pajak

Pajak merupakan pendapatan pokok negara yang digunakan untuk melakukan pembangunan disegala sektor publik. Pajak ini didapat dari masyarakat dan disalurkan kembali pada masyarakat dalam bentuk infrastruktur. Pajak dapat diartikan sebagai iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. (Rochmat Soemitro dalam Mardiasmo, 2011:1)

Pengertian pajak menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 ayat 1 adalah :

Kontribusi kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan iuran yang bersifat memaksa yang diberikan rakyat kepada negara tanpa mendapatkan imbalan apapun dan digunakan untuk kepentingan umum demi kemakmuran rakyat banyak.

b. Unsur-unsur pajak

Menurut Mardiasmo (2011:1), pajak memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- 1) Iuran dari rakyat untuk negara, iuran ini hanya negara yang boleh memungutnya dan berupa uang bukan barang.
- 2) Berdasarkan undang-undang, pajak dipungut berdasarkan atau dengan ketentuan undang-undang serta aturan pelaksanaanya.
- 3) Tanpa jasa timbal (kontraprestasi) dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
- 4) Pajak digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yaitu pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

c. Jenis-jenis pajak

- 1) Menurut golonganya pajak dibedakan menjadi:
 - a) Pajak langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.

b) Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.

2) Menurut sifatnya pajak dibedakan menjadi:

a) Pajak subjektif

Yaitu pajak yang dalam penetapannya memperhatikan keadaan pribadi wajib pajak.

b) Pajak objektif

Yaitu pajak yang pemungutannya memperhatikan peristiwa, benda dan keadaan yang menyebabkan timbulnya pajak kemudian ditentukan subjek pajaknya.

3) Menurut lembaga pemungutnya pajak dibedakan menjadi:

a) Pajak pusat

Pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat yang hasilnya digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, misalnya: pajak penghasilan, pajak bumi dan bangunan, dll.

b) Pajak daerah

Pajak yang dipungut oleh daerah provinsi, dan kota/kabupaten berdasarkan peraturan daerah dan digunakan untuk pembiayaan rumah tangga daerah, misalnya: pajak kendaraan bermotor, pajak reklame dan pajak bea balik nama kendaraan.

d. Fungsi Pajak

Fungsi pajak menurut Mardiasmo ada dua fungsi pajak, yaitu:

1) Fungsi Budgetair

Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran.

2) Fungsi Mengatur

Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

2. Kepatuhan Wajib Pajak

a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan kesadaran wajib pajak untuk melakukan kewajiban dalam bidang perpajakan menurut peraturan dan ketentuan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak ini sangatlah besar kontribusinya untuk pembangunan negara ini.

Pengertian kepatuhan wajib pajak menurut Zain (2003:31), yaitu kepatuhan wajib pajak adalah suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi dimana Wajib Pajak paham dan berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak tepat pada waktunya.

Dari pengertian itu maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu sikap taat dari wajib Pajak untuk

melaksanakan semua kewajiban dan memenuhi hak perpajakannya sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku. Ada 2 macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang perpajakan. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib Pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi Undang-undang

Kepatuhan dapat diwujudkan misalnya dengan penyuluhan, pelayanan, dan penegakan hukum yang dapat berupa pemeriksaan, penyidikan dan penagihan dengan menempatkan wajib pajak sebagai subyek yang dihargai hak-hak dan kewajibannya. Tingkat kepatuhan wajib pajak yang dimaksud dalam hal ini adalah kepatuhan wajib pajak efektif dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Kadang wajib pajak memang sengaja menghindari kewajiban perpajakannya dengan tidak menyampaikan SPT kepada KPP bahkan masih banyak wajib pajak yang melalaikan pajaknya yaitu menolak membayar pajak yang telah ditetapkan dan menolak memenuhi formalitas yang harus dipenuhi olehnya. Ada juga wajib pajak yang memberikan ketidak jelasan alamat kepada KPP sehingga SPT yang dikirimkan tidak diterima oleh wajib pajak yang bersangkutan akibatnya wajib pajak merasa tidak mempunyai

kewajiban menyampaikan SPT Tahunan karena tidak menerima SPT tersebut.

b. Kriteria Wajib Pajak yang Patuh

Kepatuhan wajib pajak menurut SK Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 wajib pajak yang dimasukkan dalam kategori patuh apabila memenuhi kriteria atau persyaratan sebagai berikut:

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh ijin untuk mengangsur atau menunda pembayaran.
- 3) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir.
- 4) Dalam 2 (dua) tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan sebagaimana dimaksud Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, dan dalam hal wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.

- 5) 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.

c. Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

- 1) Pemahaman terhadap sistem *self assessment system*

Self assessment system yang memberi “kepercayaan penuh” kepada wajib pajak (WP) dalam melaksanakan hak dan kewajibannya, mulai dari menghitung, memungut, memotong, menyetorkan dan melaporkan sendiri pajak penghasilan terutang, berlaku sejak tahun 1984 penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh proses belajar, motivasi, kepribadian wajib pajak baik secara parsial maupun secara simultan terhadap pelaksanaan *self assessment system*. Sistem ini akan bisa berjalan dengan baik jika masyarakat memiliki kesadaran dan kedisiplinan untuk membayar pajak, semakin wajib pajak mengerti akan *self assessment system* ini maka tingkat kepatuhan dan kesadaran wajib pajak akan peraturan-peraturan pajak akan meningkat sehingga penerimaan pajak akan meningkat juga.

2) Kualitas Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum. Semakin baik pelayanan yang diberikan tentunya akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak. Jika wajib pajak telah merasa puas dengan pelayanan yang baik maka wajib pajak akan bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan merupakan alat yang baik untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

3) Tingkat pendidikan

Tingkat pendidikan masyarakat yang semakin tinggi akan menyebabkan masyarakat semakin mudah memahami ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Tingkat pendidikan yang rendah akan berpeluang wajib pajak enggan melaksanakan kewajiban perpajakan karena kurangnya pemahaman mereka terhadap sistem perpajakan yang berlaku. Jika wajib pajak memahami ketentuan dan peraturan

perpajakan yang berlaku maka wajib pajak akan patuh pada peraturan yang berlaku begitu juga sebaliknya.

4) Tingkat penghasilan

Penghasilan wajib pajak sebagai objek pajak dalam pajak penghasilan sangat terkait dengan besarnya pajak terutang. Disamping itu tingkat penghasilan juga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak tepat pada waktunya. Kemampuan wajib pajak dalam memahami kewajiban pajak berkaitan erat dengan besarnya penghasilan, maka salah satu hal yang dipertimbangkan dalam pemungutan pajak adalah tingkat penghasilan.

5) Adanya sanksi perpajakan

Sanksi perpajakan diberikan kepada wajib pajak agar wajib pajak mempunyai kesadaran dan patuh terhadap kewajiban pajak. Sanksi perpajakan dalam perundang-undangan perpajakan dapat berupa sanksi administrasi dan sanksi pidana. Adanya sanksi ini diharapkan akan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

d. Upaya Pemerintah untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak

Pemerintah saat ini masih terus berupaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan berbagai cara. Beberapa upaya yang

dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak baik dengan cara ekstensifikasi maupun intensifikasi antara lain (www.pajak.co.id):

- 1) Menerbitkan dan mengirimkan surat teguran, himbauan, dan surat tagihan pajak.
- 2) Memberikan sosialisasi perpajakan yang menyangkut pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan
- 3) Menyampaikan ucapan terima kasih kepada wajib pajak yang mengirimkan SPT Tahunan tepat pada waktunya.
- 4) Menjadikan masyarakat sadar pajak merupakan upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya sehingga akan berdampak pada peningkatan penerimaan dari sektor pajak.

3. Penagihan Pajak

a. Pengertian penagihan Pajak

Penagihan pajak merupakan ujung tombak dalam menyelamatkan pendapatan negara yang tertunda. Pelaksanaan penagihan yang tegas, konsekuen serta dapat dipercaya akan membawa pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam pelaksanaan penagihan pajak tentunya harus didasari pada peraturan undang-undang yang berlaku sehingga dalam pelaksanaannya ada kekuatan hukum yang mengikat baik bagi

wajib pajak maupun bagi aparaturnya. Kegiatan penagihan pajak dilakukan oleh seksi penagihan di Kantor Pajak tempat wajib pajak yang bersangkutan terdaftar. Penagihan ini dilakukan oleh juru sita pajak kepada penanggung pajak tanpa menunggu jatuh tempo pembayaran yang meliputi seluruh hutang pajak.

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. (Mardiasmo, 2011:125)

Menurut Undang-undang no.19 tahun 1997 pasal 1 poin ke-9, 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.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa penagihan pajak adalah tindakan yang dilakukan agar penunggak pajak melunasi hutang pajak beserta dengan biaya penagihannya, yang biasanya dilakukan dengan menegur dan atau melakukan penagihan seketika.

b. Hak dan kewajiban wajib pajak/penanggung pajak

Menurut Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan kewajiban dan hak wajib pajak/penanggung pajak, yaitu:

1) Kewajiban wajib pajak

a) Membantu jurusita pajak dalam melaksanakan tugasnya

(1) Memperbolehkan jurusita pajak memasuki ruangan, tempat usaha/tempat tinggal wajib pajak/penanggung pajak

(2) Memberikan keterangan lisan atau tertulis yang diperlukan

b) Barang yang disita dilarang dipindahtangankan, dihipotikkan atau disewakan

2) Hak-hak Wajib Pajak

a) Meminta jurusita pajak memperlihatkan Kartu Tanda Pengenal Jurusita Pajak

b) Menerima salinan Surat Paksa dan salinan Berita Acara Penyitaan

c) Menentukan urutan barang yang akan dilelang

d) Sebelum pelaksanaan lelang, wajib pajak/penanggung pajak diberi kesempatan terakhir untuk melunasi hutang pajak termasuk biaya penyitaan, iklan dan biaya pembatalan lelang dan melaporkan pelunasan tersebut kepada Kepala KPP yang bersangkutan

- e) Lelang tidak dilakukan apabila penanggung pajak melunasi hutang pajak dan biaya penagihan pajak sebelum pelaksanaan lelang

3) Dasar hukum penagihan pajak

Dasar hukum merupakan suatu patokan aturan atau hukum yang diatur dalam Undang-undang yang digunakan sebagai landasan untuk melakukan suatu tindakan. Menurut pasal 18 ayat 1 Undang-undang Nomor 16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yang menyatakan bahwa, Surat Tagihan Pajak, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan, Surat Keputusan Pembetulan, Surat Keputusan Keberatan, Putusan Banding, yang menyebabkan jumlah pajak yang harus dibayar bertambah, merupakan dasar penagihan.

4) Tindakan penagihan pajak

a) Penagihan dengan surat teguran

Surat teguran diterbitkan apabila wajib pajak/penanggung pajak tersebut:

- (1) Dalam hal wajib pajak tidak menyetujui sebagian/seluruhnya jumlah pajak yang masih harus dibayar dalam pembahasan akhir hasil pemeriksaan dan wajib pajak tidak mengajukan keberatan atas SKPKB

atau SKPKBT, kepada wajib pajak disampaikan surat teguran setelah lewat 7 (tujuh) hari sejak saat jatuh tempo pengajuan keberatan.

- (2) Dalam hal wajib pajak tidak menyetujui sebagian atau seluruh jumlah pajak yang masih harus dibayar dalam pembahasan akhir hasil pemeriksaan, dan wajib pajak mengajukan permohonan banding atas keputusan keberatan sehubungan dengan SKPKB atau SKPKBT, kepada wajib pajak disampaikan surat teguran setelah 7 (tujuh) hari sejak saat jatuh tempo pengajuan banding
- (3) Dalam hal wajib pajak tidak menyetujui sebagian atau seluruh jumlah pajak yang masih harus dibayar dalam pembahasan akhir hasil pemeriksaan, dan wajib pajak mengajukan permohonan banding atas keputusan keberatan sehubungan dengan SKPKB atau SKPKBT, kepada wajib pajak disampaikan surat teguran setelah 7 (tujuh) hari sejak saat jatuh tempo pelunasan pajak yang masih harus dibayar berdasarkan putusan banding.
- (4) Dalam hal wajib pajak menyetujui seluruh jumlah pajak yang masih harus dibayar dalam pembahasan akhir hasil pemeriksaan, kepada wajib pajak disampaikan surat

teguran setelah 7 (tujuh) hari sejak saat jatuh tempo pelunasan

(5) Dalam hal wajib pajak mencabut pengajuan keberatan atas SKPKB atau SKPKBT setelah tanggal jatuh tempo pelunasan tetapi sebelum tanggal diterima surat pemberitahuan untuk hadir oleh wajib pajak, kepada wajib pajak disampaikan surat teguran setelah 7 (tujuh) hari sejak tanggal pencabutan pengajuan keberatan tersebut.

(6) Dalam rangka penagihan pajak atas bumi dan bangunan dan/atau bea perolehan hak atas tanah dan bangunan yang tercantum dalam STPPBB, SKBKB, STB atau surat keputusan pembetulan, surat keputusan keberatan, atau putusan banding yang menyebabkan jumlah pajak yang harus dibayar bertambah, kepada wajib pajak disampaikan surat teguran setelah 7 (tujuh) hari sejak tanggal jatuh tempo pelunasan.

b) Penagihan dengan surat paksa

Menurut Mardiasmo (2011:127), surat paksa adalah surat perintah membayar pajak dan biaya penagihan pajak. Surat paksa sekurang-kurangnya meliputi:

- (1) Nama wajib pajak dan penanggung pajak
- (2) Dasar penagihan
- (3) Besarnya hutang pajak
- (4) Perintah untuk membayar

Surat paksa diterbitkan apabila utang pajak tidak dilunasi setelah 21 hari dari tanggal surat teguran maka akan diterbitkan surat paksa yang disampaikan oleh juru sita pajak negara dengan dibebani biaya penagihan pajak dengan surat paksa sebesar Rp. 50.000,00 (Lima puluh ribu rupiah). Utang pajak harus dilunasi dalam jangka waktu 2x24 jam setelah surat paksa diberitahukan oleh jurusita pajak.

5) Daluwarsa Penagihan

Menurut buku Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, penagihan akan daluwarsa setelah:

- a) Hak untuk melakukan penagihan pajak, termasuk bunga, denda, kenaikan dan biaya penagihan pajak daluwarsa setelah melampaui waktu 5 (lima) tahun terhitung sejak penerbitan surat tagihan pajak, surat ketetapan kurang bayar, surat ketetapan kurang bayar tambahan, dan surat keputusan pembetulan, surat keputusan keberatan, putusan banding, serta putusan peninjauan kembali.
- b) Daluwarsa penagihan pajak tersebut tertangguh apabila:

- (1) Diterbitkan surat paksa
- (2) Adanya pengakuan hutang pajak dari wajib pajak baik langsung maupun tidak langsung
- (3) Diterbitkan surat ketetapan pajak kurang bayar dan surat ketetapan pajak kurang bayar tambahan kepada wajib pajak setelah jangka waktu.

4. Hubungan penagihan pajak dengan kepatuhan wajib pajak

Pajak mempunyai peranan sangat penting dalam penerimaan dalam negeri. Upaya pemerintah untuk meningkatkan pelayanan pajak yang baik merupakan salah satu cara untuk meningkatkan penerimaan pajak, misalnya melalui penerbitan surat paksa terhadap wajib pajak yang terlambat membayar guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Surat paksa diterbitkan oleh petugas pajak apabila tagihan pajak tersebut tidak dibayar atau kurang dibayar sampai tanggal jatuh tempo.

B. Kerangka Berfikir

Pajak merupakan penerimaan negara yang potensial dan merupakan pendanaan utama yang digunakan untuk menjamin ketersediaan dana bagi pembangunan sarana umum yang dilaksanakan pemerintah. Pengkajian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sangat diperlukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak

Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak merupakan alat strategis dalam peningkatan penerimaan pajak. Dalam praktiknya sering kali didapati adanya tunggakan pajak dari pihak-pihak yang tidak patuh membayar pajak yang mengakibatkan hutang pajak terus meningkat. Hal ini tentu saja sangat merugikan negara. Untuk meminimalisir hal tersebut pemeriksaan pajak tentunya perlu dilakukan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dalam rangka memberi kepastian keadilan, hukum dan pembinaan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak orang pribadi masih sangat rendah jika dibandingkan dengan banyaknya wajib pajak orang pribadi di kantor pajak ini. Kebanyakan masyarakat enggan berurusan dengan pajak karena dianggap sulit pengurusannya. Anggapan ini juga yang melatarbelakangi wajib pajak malas untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak orang pribadi. Peraturan pajak yang sering berubah membuat wajib pajak orang pribadi kebingungan untuk mengurus atau membayar pajak, sehingga tidak jarang wajib pajak banyak yang terlambat atau bahkan tidak membayar pajak. Pada situasi seperti inilah penagihan pajak diperlukan untuk meminimalisir kejadian tersebut. Jika penagihan pajak terus digencarkan maka diharapkan wajib pajak akan lebih sadar dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

C. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi terhadap penagihan dengan surat teguran pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang tahun 2011- 2013?
2. Bagaimana tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi terhadap penagihan dengan surat paksa pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang tahun 2011- 2013?
3. Bagaimana kendala yang dihadapi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang dalam kegiatan penagihan tahun 2011- 2013?
4. Bagaimana upaya yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang dalam menghadapi kendala kegiatan penagihan tahun 2011- 2013?

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini digolongkan sebagai penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang bersifat paparan yang ditujukan untuk mendeskripsikan hal-hal yang dinyatakan dalam penelitian

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang yang beralamat di Jl. Veteran no.20, Magelang, Jawa Tengah. Waktu penelitian pada tanggal 3 Februari 2014 – 28 Februari 2014.

C. Desain Penelitian

Data yang diperoleh dari penelitian ini sesuai dengan data yang diterima tanpa adanya penambahan atau pengurangan data. Kemudian data tersebut dianalisis dan ditarik sebuah kesimpulan.

1. Data Umum

- a. Sejarah dan perkembangan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang.
- b. Wilayah Kerja dan Struktur Organisasi KPP Pratama Magelang
- c. Visi, Misi, Nilai Acuan dan Strategi KPP Pratama Magelang
- d. Keadaan Personalia KPP Pratama Magelang
- e. *Job Description* Personel KPP Pratama Magelang
- f. Makna Logo KPP Pratama Magelang

2. Data Khusus

Data khusus ini adalah data yang berhubungan langsung dengan topik yang dibahas penulis. Data khusus yang dibutuhkan dalam perusahaan ini antara lain :

- a. Jumlah wajib pajak
- b. Jumlah surat teguran yang keluar
- c. Jumlah surat paksa yang keluar

D. Subjek dan Objek

Subjek : Laporan dan keterangan dari pegawai seksi penagihan dan dokumen terkait.

Objek : Wajib Pajak yang menunggak

E. Teknik Pengumpulan Data

Tehnik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian Lapangan

Merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mendapatkan data dan informasi yang sebenarnya sesuai dengan yang ada dilapangan. Penelitian inindilakukan dengan meninjau secara langsung objek yang diteliti pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengumpulan dokumen-dokumen yang terkait dengan kebutuhan penelitian seperti:

- a. Dokumen surat teguran yang keluar
- b. Dokumen surat paksa yang keluar

3. Wawancara

Teknik wawancara ini dilakukan dengan tanya jawab kepada pihak-pihak yang berkepentingan baik dengan Kasi umum maupun karyawan pada bagian yang terkait dalam prosedur penagihan untuk memperoleh data yang diperlukan. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data tentang Kantor Pajak Pratama Magelang.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif dan deskriptif kualitatif. Metode analisis deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode yang berhubungan langsung dengan jumlah atau angka-angka yang diteliti yaitu mengenai jumlah piutang yang tercatat dengan dan jumlah piutang yang cair.

Sedangkan deskriptif kualitatif yaitu metode yang bersifat penjelasan dan keterangan pelengkap mengenai hambatan dalam upaya penagihan yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan upaya dalam

peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Analisis deskriptif kuantitatif mengenai tingkat kepatuhan wajib orang pribadi tahun 2011-2013 dapat dihitung dengan rumus:

$$\frac{\text{Jumlah piutang yang cair}}{\text{jumlah piutang yang ditagih}} \times 100\%$$

Untuk mengidentifikasi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi atas kegiatan penagihan tahun 2011-2013 pada KPP Pratama Magelang digunakan pedoman konversi sebagai berikut:

Tabel 1. Skala Lima Norma Absolut

| Tingkat Penguasaan | Skor Standar |
|--------------------|---------------|
| 90%-100% | Sangat Tinggi |
| 80%-89% | Tinggi |
| 65%-79% | Cukup |
| 55%-64% | Kurang |
| 0%-54% | Rendah |

Sumber: Wayan Nurkencana dan Sumartana(1992:92)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHSAN

A. Hasil Penelitian

1. Data Umum

a. Sejarah singkat KPP Pratama Magelang

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Magelang berlokasi di Jalan Veteran nomor 20 Magelang. Semula kantor tersebut bernama Kantor Pelayanan Pajak Magelang kemudian berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 55 /PMK.01/2007 tanggal 31 Mei 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak berubah namanya menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang yang merupakan penggabungan dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan Kantor Pelayanan Pajak Bumi Bangunan (KPPBB). Tujuan dari pembentukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama adalah dalam rangka modernisasi sistem administrasi perpajakan sebagai upaya pelaksanaan “*Good Governance*” dan meningkatkan penerimaan pajak serta efektifitas organisasi instansi vertikal di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang mulai beroperasi 30 Oktober 2007 berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak nomor KEP-141 /PJ/2007 tanggal 3 Oktober 2007. Semua pelayanan perpajakan pusat menjadi satu yaitu Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Lainnya serta Pajak Bumi dan Bangunan. Wilayah administrasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang meliputi Kabupaten Magelang dan Kota Magelang.

b. Wilayah kerja dan struktur organisasi KPP Pratama Magelang

Dalam melaksanakan peran strategisnya, KPP Pratama Magelang memiliki gambaran umum sebagai berikut:

Luas Wilayah Kerja

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang memiliki wilayah kerja meliputi 2 (dua) Kabupaten/Kota yakni:

Kota Magelang dengan luas wilayah 18,12 Km²

Kabupaten Magelang dengan luas wilayah 1.085,75 Km²

Jumlah seluruhnya 1.103,87 Km²

(Sumber: Bagian Umum KPP Pratama Magelang)

Struktur Organisasi KPP Pratama Magelang



Gambar 1. Struktur Organisasi KPP Pratama Magelang

c. Visi, Misi, Nilai acuan dan Strategi KPP Pratama Magelang

1) Visi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang

Menjadi “model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan”.

2) Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang

- a) Di bidang fiskal, menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi.
- b) Di bidang ekonomi, mendukung kebijaksanaan pemerintah dalam mengatasi permasalahan ekonomi bangsa dengan kebijaksanaan yang “*Minimizing Distortioan*”.
- c) Di bidang politik, mendukung proses demokrasi bangsa.
- d) Di bidang kelembagaan, senantiasa memperbaharui diri selaras dengan aspirasi masyarakat, teknologi perpajakan, administrasi perpajakan yang mutakhir.

3) Nilai Acuan

- a) Profesionalisme merupakan sifat untuk melaksanakan pekerjaan sewajarnya dilakukan oleh seorang professional. Professional disini meliputi integritas, disiplin dan kompetensi.
- b) Transparansi, yaitu keterbukaan dalam melakukan segala kegiatan perpajakan. Jadi dalam kegiatan perpajakan tidak ada yang ditutup-tutupi semua harus terbuka dan apa adanya.

- c) Akuntabilitas, adalah kewajiban untuk memberikan pertanggung jawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan yang dilakukan kepada mereka yang berhak meminta pertanggung jawaban, jadi setiap tindakan yang diambil dalam dunia perpajakan harus bisa dipertanggung jawabkan.
- d) Meritokrasi, merupakan suatu sistem yang memberikan penghargaan kepada mereka yang berprestasi.
- e) Kemandirian, kemandirian adalah suatu sikap yang memungkinkan seseorang untuk bertindak bebas, melakukan sesuatu atas dorongan sendiri dan untuk kebutuhannya sendiri tanpa bantuan dari orang lain, maupun berpikir dan bertindak kreatif. Seorang pegawai pajak harus mandiri mampu menyelesaikan pekerjaan sendiri dan tidak bergantung pada orang lain.
- f) Pelayanan prima, adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan wajib pajak. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas.
- g) Pembelajaran dan pemberdayaan, pembelajaran dan pemberdayaan tidak dapat terpisahkan, Pemberdayaan hanya bisa dilakukan dengan proses-proses, tahapan atau

siklus pembelajaran sesuai tujuan dari pemberdayaan itu sendiri. Sedangkan pembelajaran adalah serangkaian proses menuju tujuan pemberdayaan. Pemberdayaan dapat dikatakan adalah serangkaian konsep yang bermuatan “visi”, sedangkan pembelajaran adalah design “misi” dirangkai dan mudah diimplementasikan agar visi atau pemberdayaan dapat dicapai sesuai target. Dengan kata lain kegiatan perpajakan harus sesuai dengan visi dan misi perpajakan.

4) Strategi

- a) Bidang fiskal, tingkatkan penguasaan atas subjek pajak dan objek pajak. Penyempurnaan perundang-undangan perpajakan. Tingkatkan pengetahuan perpajakan masyarakat. Tingkatkan kepatuhan perpajakan masyarakat
- b) Bidang ekonomi, berkoordinasi dengan instansi terkait, merumuskan kebijaksanaan perpajakan yang mendukung perkembangan perbaikan keunggulan kompetitif Indonesia. Berkoordinasi dengan instansi terkait, mengembangkan kebijaksanaan-kebijaksanaan perpajakan yang mendukung pengembangan usaha kelompok ekonomi kecil. Berkoordinasi dengan instansi terkait mengembangkan kebijaksanaan-kebijaksanaan yang konduktif dan merangsang investor.

c) Bidang politik, meningkatkan kemampuan daerah dalam rangka meningkatkan sumber pendapatan daerah. Membantu penyempurnaan perangkat pengelolaan pendapatan daerah. Meningkatkan peran PPh orang pribadi, PBB dan BPHTB dalam mendukung pengembangan APBD.

d) Bidang kelembagaan, kembangkan organisasi DJP sesuai visi dan mendukung pelaksanaan misi DJP. Kembangkan kualitas SDM yang inovatif dan mampu mendukung pelaksanaan misi dan strategi menuju pencapaian visi DJP berdasarkan nilai-nilai acuan. Tingkatkan kinerja unit kantor secara berkelanjutan. Sempurnakan layout kantor untuk memfasilitasi proses pembelajaran, peningkatan efisiensi proses internal dan optimalisasi pelayanan publik. Peningkatan modernisasi sarana dan prasarana kerja.

d. Keadaan personalia KPP Pratama Magelang

Jumlah Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang pada tahun 2013 secara keseluruhan mencapai 88 orang, dengan komposisi eselon, golongan dan tingkatan pendidikan sebagai berikut:

Tabel 2. Komposisi pegawai berdasarkan unit eselon

| NO | ESELON | JUMLAH |
|--------|------------|--------|
| 1 | ESELON III | 1 |
| 2 | ESELON IV | 10 |
| 3 | FUNGSIONAL | 9 |
| 4 | AR | 27 |
| 5 | PELAKSANA | 41 |
| JUMLAH | | 88 |

Tabel 3. Komposisi pegawai berdasarkan golongan

| NO | GOLONGAN | JUMLAH |
|--------|--------------|--------|
| 1 | GOLONGAN II | 27 |
| 2 | GOLONGAN III | 57 |
| 3 | GOLONGAN IV | 6 |
| JUMLAH | | 88 |

Tabel 4. Komposisi pegawai berdasarkan tingkat pendidikan

| NO | PENDIDIKAN | JUMLAH |
|--------|-------------|--------|
| 1 | SLTA | 14 |
| 2 | DIPLOMA I | 16 |
| 3 | DIPLOMA II | 8 |
| 4 | DIPLOMA III | 10 |
| 5 | SARJANA | 12 |
| JUMLAH | | 88 |

e. *Job Description* Personel Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang

1) Kepala Kantor

Kepala kantor mempunyai tugas mengkoordinir tugas-tugas yang ada pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang sesuai dengan keputusan dan arahan dari Direktur Jenderal Pajak.

2) Sub Bagian Umum

Sub bagian umum memiliki tugas menangani urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha dan rumah tangga. Sub bagian umum terdiri dari koordinator pelaksana tata usaha dan kepegawaian yang mempunyai tugas membantu kegiatan tata usaha, kepegawaian dan laporan. Koordinator pelaksana keuangan yang mempunyai tugas membantu kegiatan dalam hal keuangan. Koordinator pelaksana rumah tangga yang mempunyai tugas membantu urusan rumah tangga dan perlengkapan.

3) Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Seksi ini memiliki tugas melakukan kegiatan pengolahan data laporan dari wajib pajak dan penyajian informasi yang berupa laporan dan dokumen perpajakan. Selain itu bagian ini juga melakukan kegiatan pengumpulan, pencairan, dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian pajak bumi dan

bangunan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan terhadap *e-SPT* dan aplikasi *e-Filling* serta penyiapan laporan kinerja.

4) Seksi Pelayanan

Seksi pelayanan mempunyai tugas melakukan pelayanan pendaftaran, pemindahan dan pencabutan identitas wajib pajak, pengalihan potensi perpajakan serta ekstensifikasi wajib pajak.

5) Seksi Pengawasan dan Konsultasi

Seksi pengawasan dan konsultasi memiliki tugas melakukan urusan rekonsiliasi penerimaan, pengolahan dan penyaluran SSP serta surat perhitungan pajak, penyiapan surat keputusan pengembalian kelebihan pajak dan surat perintah membayar kelebihan pajak, penyelesaian keberatan dan urusan banding, pembetulan SKP serta pengurangan sanksi.

6) Seksi Pemeriksaan

Seksi pemeriksaan mempunyai tugas pokok melakukan penatausahaan dan pengolahan SPT, verifikasi atas SPT Masa PPN, PPNBM dan PTLL serta memantau dan menyusun laporan perkembangan Pengusaha Kena Pajak dan keputusan SPT Masa.

7) Seksi Penagihan

Seksi penagihan memiliki tugas melakukan penatausahaan piutang pajak, penagihan, penundaan dan angsuran serta pembuatan usulan penghapusan piutang pajak.

8) Seksi Ekstensifikasi

Seksi ekstensifikasi ini memiliki tugas menangani urusan pengalihan potensi pajak dan mencari data untuk ekstensifikasi wajib pajak serta penyusunan monografi pajak.

f. Makna logo Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang



Gambar 2. Logo KPP Pratama Magelang

1) Keterangan umum

Motto : Negara Dana Rakca

Bentu : Segi lima

Tata Warna : Biru kehitam-hitaman, kuning emas, putih dan hijau

Lukisan : Padi sepanjang 17 butir, kapas sepanjang 8 butir terdiri dari empat buah berlengkung empat dan empat buah berlengkung lima, sayap dan gada

2) Makna logo

Padi dan kapas : Melambangkan cita-cita, upaya kita untuk mengisi kesejahteraan bangsa dan sekaligus

diberi arti sebagai tanggal lahir bangsa Indonesia

Sayap :Melambangkan ketangkasan dalam menjalankan tugas

Gada :Melambangkan daya upaya menghimpun, mengerahkan, mengamankan keuangan Negara

Ruang segi lima : Melambangkan dasar Negara Pancasila

Secara garis besar makna dari lambang tersebut merupakan ungkapan sesuatu daya yang mempersatukan dan menyerasikan dalam gerak kerja untuk melaksanakan tugas Kementrian Keuangan.

2. Data Khusus

Sistem perpajakan di Indonesia adalah *self assessment system*, penerimaan pajak ini sangat menentukan dalam pembangunan nasional karena merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang pada nantinya akan digunakan untuk menyediakan berbagai kebutuhan masyarakat dan pembangunan.

Penerimaan pajak akan digunakan dalam penyediaan barang dan pelayanan publik yang pada nantinya akan meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat. Peran pajak yang sangat strategis tersebut seharusnya disadari oleh masyarakat di Indonesia karena kesadaran masyarakat dalam membayar pajak akan sangat menentukan besar kecilnya pajak yang berhasil diperoleh

negara. Selain itu, kesadaran wajib pajak juga sudah menjadi sebuah keharusan karena menjadi kewajiban masyarakat atau wajib pajak untuk ikut berpartisipasi dalam pembiayaan negara. Namun pada kenyataannya masih banyak wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya dalam melunasi utang pajaknya sehingga menimbulkan tunggakan pajak. Dengan adanya tunggakan pajak maka diperlukan tindakan penagihan pajak.

a. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penagihan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang, jumlah wajib pajak orang pribadi pada tahun 2011-2013 sebagai berikut:

Tabel 5. Jumlah wajib pajak orang pribadi tahun 2011-2013

| No | Tahun | Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi |
|----|-------|----------------------------------|
| 1 | 2011 | 50.959 jiwa |
| 2 | 2012 | 54.642 jiwa |
| 3 | 2013 | 59.991 jiwa |

(Sumber Seksi PDI KPP Magelang)

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang, maka kegiatan penagihan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang sebagai berikut:

Table 6. Kegiatan penagihan wajib pajak orang pribadi tahun 2011-2013

| No | Tahun | Tindakan Penagihan | | | | | |
|----|-------|---------------------------|------------------|-------------------|-------------------------|-------------------|-------------------|
| | | Pelaksanaan surat teguran | | | Pelaksanaan surat paksa | | |
| | | Jml. Surat | Piutang | Pencairan piutang | Jml surat | Piutang | Pencairan piutang |
| 1 | 2011 | 160 | Rp. 784.557.290 | Rp.35.101.147 | 169 | Rp. 905.909.497 | Rp540.163.050 |
| 2 | 2012 | 214 | Rp. 234.311.437 | Rp. 58.757.449 | 180 | Rp. 163.677.412 | Rp. 38.142.970 |
| 3 | 2013 | 381 | Rp.2.118.905.282 | Rp.1.755.008.017 | 193 | Rp. 1.991.175.790 | Rp.1.629.808.543 |

(Sumber Bagian Penagihan KPP Magelang)

1) Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi atas kegiatan penagihan tahun 2011 adalah:

a) Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi atas surat teguran

$$\frac{\text{Jumlah piutang yang cair}}{\text{jumlah piutang yang ditagih}} \times 100\%$$

$$\frac{35.101.147}{784.557.290} \times 100\% = 4,48\%$$

b) Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi atas surat paksa

$$\frac{\text{Jumlah piutang yang cair}}{\text{jumlah piutang yang ditagih}} \times 100\%$$

$$\frac{540.163.050}{905.909.497} \times 100\% = 59,63\%$$

2) Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi atas kegiatan penagihan tahun 2012 adalah:

- a) Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi atas surat teguran

$$\frac{\text{Jumlah piutang yang cair}}{\text{jumlah piutang yang ditagih}} \times 100\%$$

$$\frac{58.757,449}{234.311.437} \times 100\% = 25,08\%$$

- b) Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi atas surat paksa

$$\frac{\text{Jumlah piutang yang cair}}{\text{jumlah piutang yang ditagih}} \times 100\%$$

$$\frac{38.142.970}{163.677.412} \times 100\% = 23,30\%$$

- 3) Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi atas kegiatan penagihan tahun 2013 adalah:

- a) Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi atas surat teguran

$$\frac{\text{Jumlah piutang yang cair}}{\text{jumlah piutang yang ditagih}} \times 100\%$$

$$\frac{1.755.008.017}{2.118.905.282} \times 100\% = 82,83\%$$

- b) Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi atas surat paksa

$$\frac{\text{Jumlah piutang yang cair}}{\text{jumlah piutang yang ditagih}} \times 100\%$$

$$\frac{1.629.808.543}{1.991.175.790} \times 100\% = 81,85\%$$

Tabel 7. Persentase Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi terhadap Surat Teguran

| Tahun | Jumlah surat teguran | Nilai tunggakan | Realisasi pencairan | % Pencairan | Kategori |
|--------|----------------------|-------------------|---------------------|-------------|----------|
| 2011 | 160 | Rp. 784.557.290 | Rp. 35.101.147 | 4,48% | Rendah |
| 2012 | 214 | Rp. 234.311.437 | Rp. 58.757.449 | 25,08% | Rendah |
| 2013 | 381 | Rp. 2.118.905.282 | Rp. 1.755.008.017 | 82,83% | Tinggi |
| Jumlah | 755 | Rp. 3.137.774.009 | Rp. 1.848.866.613 | 58,92% | Kurang |

Tabel 8. Persentase Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi terhadap Surat Paksa

| Tahun | Jumlah surat paksa | Nilai tunggakan | Realisasi pencairan | % Pencairan | Kategori |
|--------|--------------------|-------------------|---------------------|-------------|----------|
| 2011 | 169 | Rp. 905.909.497 | Rp. 540.163.050 | 59,63% | Kurang |
| 2012 | 180 | Rp. 163.677.412 | Rp. 38.142.970 | 23,30% | Rendah |
| 2013 | 193 | Rp. 1.991.175.790 | Rp. 1.629.808.543 | 81,85% | Tinggi |
| Jumlah | 542 | Rp. 3.060.762.699 | Rp. 2.208.114.563 | 72,14% | Cukup |

b. Kendala-kendala yang Dihadapi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang dalam Kegiatan Penagihan

Dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melakukan kewajiban dibidang perpajakan dilakukan upaya

penagihan piutang, dalam kegiatan penagihan ini ada kendala-kendala yang dihadapi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang, seperti:

- 1) Tingkat kesadaran wajib pajak orang pribadi yang masih rendah.
- 2) Keengganan wajib pajak untuk membayar hutang pajaknya.
- 3) Kurangnya pengetahuan wajib pajak terhadap hak dan kewajiban dalam bidang perpajakan.
- 4) Pindahannya wajib pajak ke alamat baru tanpa pemberitahuan

c. Upaya-upaya yang Dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Kegiatan Penagihan

Dalam kegiatan penagihan ini, upaya-upaya yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi, adalah:

- 1) Memberikan sosialisasi dan himbauan kepada wajib pajak untuk taat dan tertib dalam melakukan kewajiban perpajakan.
- 2) Memberikan sanksi yang tegas untuk wajib pajak yang tidak taat dalam membayar hutang pajaknya.
- 3) Melakukan sosialisasi mengenai hak dan kewajiban wajib pajak dalam bidang perpajakan
- 4) Melakukan pembaruan data wajib pajak secara berkala.

B. Pembahasan

1. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penagihan dengan Surat Teguran pada KPP Pratama Magelang Tahun 2011-2013

Berdasarkan tabel 7, yaitu data mengenai kegiatan penagihan dengan surat teguran tidak semua piutang yang tercatat pada KPP Pratama Magelang bagian penagihan dapat dicairkan. Pada tahun 2011 jumlah piutang yang tercatat sebanyak Rp.784.557.290 dan yang dapat dicairkan sebanyak Rp. 35.101.147, untuk tahun 2012 jumlah piutang yang tercatat sebanyak Rp. 234.311.437 dan yang dapat dicairkan sebanyak Rp. 58.757.449, dan untuk tahun 2013 jumlah piutang yang tercatat sebanyak Rp. 2.118.905.282 dan yang dapat dicairkan sebanyak Rp. 1.755.008.017. Untuk mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap penagihan dengan surat teguran dapat dihitung dengan membagi jumlah piutang yang cair dengan jumlah piutang yang tercatat, sehingga dapat diperoleh data kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada tahun 2011 sebesar 4,47%, tahun 2012 sebesar 25,08% dan tahun 2013 sebesar 82,83%. Berdasarkan skala lima norma absolut kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada tahun 2011-2012 berada dikisaran 0%-54% dengan demikian kepatuhan wajib pajak orang pribadi tahun 2011-2012 dikategorikan rendah. Sedangkan untuk tahun 2013 kepatuhan wajib pajak orang pribadi berada dikisaran 80%-89% dengan demikian kepatuhan wajib pajak orang pribadi tahun 2013 di kategorikan tinggi.

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dari tahun 2011-2013 bertambah secara signifikan untuk tahun 2011 ke tahun 2012 kepatuhan wajib pajak orang pribadi mengalami kenaikan sebesar 20,60% sedangkan untuk tahun 2012 ke tahun 2013 kepatuhan wajib pajak mengalami kenaikan sebesar 57,75%. Jika kepatuhan wajib pajak orang pribadi dihitung dari tahun 2011-2013 maka akan didapati rata-rata sebesar 58,92% dan tergolong dalam kategori kurang.

2. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penagihan dengan Surat Paksa pada KPP Pratama Magelang Tahun 2011-2013.

Berdasarkan tabel 8, yaitu data mengenai kegiatan penagihan dengan surat paksa tidak semua piutang yang tercatat pada KPP Pratama Magelang bagian penagihan dapat dicairkan. Pada tahun 2011 jumlah piutang yang tercatat sebanyak Rp. 905.909.497 dan yang dapat dicairkan sebanyak Rp. 540.163.050, untuk tahun 2012 jumlah piutang yang tercatat sebanyak Rp. 163.677.412 dan yang dapat dicairkan sebanyak Rp. 38.142.970, dan untuk tahun 2013 jumlah piutang yang tercatat sebanyak Rp. 1.991.175.790 dan yang dapat dicairkan sebanyak Rp. 1.629.808.543. Untuk mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap penagihan dapat dihitung dengan membagi jumlah piutang yang cair dengan jumlah piutang yang tercatat, sehingga dapat diperoleh data kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada tahun 2011 sebesar 59,63%, tahun 2012 sebesar 23,30% dan tahun 2013 sebesar 81,85%. Berdasarkan skala lima norma absolute maka untuk kepatuhan wajib pajak

orang pribadi tahun 2011 berada dikisaran 55%-64% termasuk dalam kategori kurang. Untuk tahun 2012 berada dikisaran 0%-54% termasuk dalam kategori rendah sedangkan untuk tahun 2013 berada dikisaran 80%-89% termasuk dalam kategori tinggi.

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dari tahun 2011-2013 fluktuatif dari 2011 ke tahun 2012 kepatuhan wajib pajak orang pribadi mengalami penurunan sebesar 36,33% sedangkan untuk tahun 2012 ke tahun 2013 kepatuhan wajib pajak mengalami kenaikan yaitu sebesar 58,55%, jika kepatuhan wajib pajak orang pribadi dihitung dari tahun 2011-2013 maka akan didapati rata-rata sebesar 72,14% sehingga untuk kepatuhan wajib pajak orang pribadi terhadap penagihan pajak dengan surat paksa tahun 2011-2013 dapat dikatakan cukup.

3. Kendala-kendala yang Dihadapi KPP Pratama Magelang dalam Kegiatan Penagihan Tahun 2011-2013

Dalam rangka penagihan pajak terutang KPP Pratama Magelang mengalami beberapa kendala, antara lain:

a. Tingkat kesadaran wajib pajak orang pribadi yang masih rendah.

Sosialisasi dan penyuluhan yang dilakukan pemerintah terhadap wajib pajak orang pribadi ternyata belum mampu sepenuhnya mendukung wajib pajak orang pribadi untuk taat dan tunduk pada peraturan perundang-

undangan perpajakan yang ada, karena masih banyak wajib pajak yang tidak tepat waktu dalam melakukan kewajiban perpajakannya, bahkan tidak jarang wajib pajak mangkir dari kewajibannya untuk membayar.

b. Keengganan wajib pajak untuk membayar hutang pajaknya.

Keengganan wajib pajak untuk membayar hutang pajak ini membuat penerimaan pajak menjadi tersendat, banyak surat teguran dan surat paksaan yang dikirim ke wajib pajak tidak direspon dengan baik oleh wajib pajak. Wajib pajak enggan menanggapi surat tersebut dan seringkali tidak mau membayar hutang yang justru akan terus bertambah jika tidak secepatnya dilunasi dan tentunya akan menambah beban wajib pajak itu sendiri.

c. Kurangnya pengetahuan wajib pajak terhadap hak dan kewajiban dalam bidang perpajakan.

Banyak wajib pajak yang tidak tahu tentang hak dan kewajibannya dibidang perpajakan, ketidaktahuan ini yang menyebabkan banyak wajib pajak yang tidak membayar pajaknya tepat pada waktunya. Banyak wajib pajak tidak tahu kapan pembayaran pajak tersebut jatuh tempo, sehingga wajib pajak menjadi terlambat dalam membayar pajaknya.

d. Pindah nya wajib pajak ke alamat baru tanpa pemberitahuan

Wajib pajak yang pindah alamat tanpa memberitahukan kepada Kantor Pajak seringkali membuat kegiatan perpajakan menjadi terganggu, salah satunya kegiatan penagihan pajak. Tidak jarang juru sita saat

melakukan kegiatan penagihan atau mengfirmkan surat teguran atau surat paksa tidak mendapati wajib pajak dialamat tersebut, sehingga pajak yang tidak dibayar menjadi tidak dapat ditagih.

4. Dalam kegiatan penagihan ini, upaya-upaya yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang untuk menangani kendala dalam penagihan, adalah:

a. Memberikan sosialisasi dan himbauan kepada wajib pajak untuk taat dan tertib dalam melakukan kewajiban perpajakan.

Program sosialisasi dan penyuluhan terkait perpajakan sangatlah penting. Himbauan juga diperlukan agar wajib pajak lebih taat dan tertib dalam melakukan kewajiban perpajakan. Penyuluhan dan himbauan ini diharapkan agar kesadaran wajib pajak untuk taat dan tertib dalam memenuhi kewajiban perpajakan dapat meningkat. Petugas harus lebih gencar melakukan himbauan dan sosialisasi. Himbauan ini dapat berupa himbauan secara tidak langsung dengan menggunakan brosur dan pamflet yang berisi ajakan dan tata cara perpajakan. Sehingga nantinya kesadaran wajib pajak untuk membayar dapat meningkat.

b. Memberikan sanksi yang tegas untuk wajib pajak yang tidak taat dalam membayar hutang pajaknya.

Sanksi yang tegas harus diberikan kepada wajib pajak yang tidak taat dalam membayar hutang pajaknya. Setiap keterlambatan pelunasan harus mendapatkan sanksi yang sesuai dengan peraturan undang-undang

perpajakan. Dengan adanya sanksi yang tegas ini diharapkan keengganan wajib pajak untuk membayar hutang pajaknya bisa berkurang. Kesadaran wajib pajak pun dapat meningkat, sanksi ini dapat berupa denda berupa uang.

c. Melakukan sosialisasi mengenai hak dan kewajiban wajib pajak.

Kurangnya pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan membuat kegiatan perpajakan menjadi tersendat. Petugas perlu memberikan arahan kepada wajib pajak agar wajib pajak mengetahui hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak sehingga wajib pajak menjadi paham. Dalam melakukan kegiatan pengarahan ini petugas memberikan arahan secara langsung kepada wajib pajak dengan cara mendatangi instansi dan memberikan pengarahan.

d. Melakukan pembaruan data wajib pajak secara berkala.

Pembaruan berkas/data dari wajib pajak harus dilakukan secara berkala, pembaharuan ini bertujuan untuk mengganti data-data yang sudah tidak terpakai dengan data-data yang baru. Bila pembaharuan data dilakukan secara berkala maka ini akan dapat mengurangi kemungkinan wajib pajak pindah alamat tanpa pemberitahuan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi terhadap kegiatan penagihan, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi terhadap penagihan dengan surat teguran mengalami kenaikan dari tahun 2011-2013, untuk tahun 2011 sebesar 4,48% masuk dalam kriteria rendah, tahun 2012 sebesar 25,08% termasuk dalam kategori rendah dan tahun 2013 sebesar 82,83% termasuk dalam kategori tinggi. Secara rata-rata tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi terhadap penagihan dengan surat teguran tahun 2011-2013 termasuk dalam kategori kurang.
2. Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi terhadap penagihan pajak dengan surat paksa tahun 2011-2013 rata-rata masuk dalam kategori cukup, dengan tingkat kepatuhan untuk tahun 2011 sebesar 59,63% tergolong kurang, tahun 2012 sebesar 23,30% tergolong rendah dan tahun 2013 sebesar 81,85% tergolong tinggi.
3. Kendala-kendala yang dihadapi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang dalam kegiatan penagihan tahun 2011-2013 yaitu Tingkat

kesadaran wajib pajak orang pribadi yang masih rendah, keengganan wajib pajak untuk membayar hutang pajaknya, kurangnya pengetahuan wajib pajak terhadap hak dan kewajiban dalam bidang perpajakan dan pindahnya wajib pajak ke alamat baru tanpa pemberitahuan

4. Upaya yang dilakukan KPP Pratama Magelang untuk menangani kendala dalam kegiatan penagihan adalah, melakukan sosialisasi himbauan agar wajib pajak taat dan tertib melakukan kewajiban perpajakannya, memberikan sanksi kepada wajib pajak yang tidak taat membayar hutang pajaknya, melakukan sosialisasi mengenai hak dan kewajiban wajib pajak dalam bidang perpajakan dan melakukan pembaruan data wajib pajak secara berkala.

Dengan adanya kegiatan penagihan pajak terhadap wajib pajak yang menunggak membuat kepatuhan wajib pajak orang pribadi semakin meningkat, meskipun diakui banyak faktor lainnya yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Jadi dapat disimpulkan bahwa kegiatan penagihan pajak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang.

B. Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti memberikan saran agar dapat bermanfaat dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah sebagai berikut:

1. Sosialisasi kepada wajib pajak harus terus dilakukan secara berkala sehingga wajib pajak mengetahui peraturan-peraturan perpajakan yang masih berlaku maupun yang sudah tidak berlaku.
2. Kegiatan penagihan harus terus digencarkan sehingga nantinya diharapkan wajib pajak memiliki kesadaran sendiri untuk melaksanakan kewajibannya, karena penagihan bukanlah sesuatu yang membebani akan tetapi dapat dijadikan satu kegiatan yang membuat wajib pajak memahami peraturan perpajakan.
3. Kegiatan pendataan secara rutin dilakukan tentang data-data wajib pajak dan melakukan pengecekan langsung, sehingga nantinya kasus wajib pajak yang pindah alamat tanpa pemberitahuan dapat diminimalisir.

DAFTAR PUSTAKA

- Bambang Saptono,dkk. (2014). *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Program Diploma III*. Kulonprogo:UNY KampusWates
- Bohari. (2010). *Pengantar Hukum Pajak*. Jakarta:Rajawali Pers
- Dapan,dkk. (2010). *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Program Diploma III*. Kulonprogo:UNY KampusWates
- Gunadi.(2004). *Bunga Rampai Pemeriksaan Penyidikan dan Penagihan Pajak*. Jakarta:MUC Publishing
- <https://www.google.com/faktor+faktor+yang+mempengaruhi+kepatuhan+wajib+pajak+orang+pribadi>. Diakses pada 10 Mei 2014
- Ida Zuraida. (2011). *Penagihan Pajak*. Bogor:Grahallmu.
- Irwansah Lubis. (2011). *Kreatif Gali Sumber Pajak tanpa Membebani Rakyat*. Jakarta:Kompas Gramedia.
- KPP Pratama Magelang. (2014). *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. Magelang. KPP
- Kurniawan Anang Mury. (2011). *Upaya Hukum Terkait dengan Pemeriksaan Penyidikan dan Penagihan Pajak*. Yogyakarta:Graha Ilmu.
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan*.Yogyakarta:PenerbitAndi.
- Siti Resmi. (2013). *Perpajakan*.Jakarta:SalembaEmpat.
- Undang-undang Republik Indonesia No.16 tahun 2000. *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. Jakarta
- Wayan Nurkencana dan PPN. Sunartana. (1992). *Evaluasi Hasil Belajar*. Surabaya:Usaha Nasional.
- www.e-bookspdf.org/download/kategori-lima-skala.html/. Diakses pada 20 Mei 2014

LAMPIRAN



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DJP JAWA TENGAH II
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MAGELANG

JALAN VETERAN NO. 20 MAGELANG
TELEPON (0293)362280; FAKSIMILE (0293) 364417
HOME PAGE :<http://www.pajak.go.id>

Nomor : S- 2179/WPJ.32/KP.04/2014
Sifat : Biasa
Hal : Pemberian Ijin Survei

11 Februari 2014

Yth. Ketua Pengelola Program Studi D-3 Akuntansi
Universitas Negeri Yogyakarta
Jalan Bhayangkara No. 7
Yogyakarta

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor 022/UN34.38/DT/2014 tanggal 8 Januari 2014 perihal Izin Survei Tugas Akhir atas:

Nama : Rulli Khoirun Nisa
Nomor Induk Mahasiswa : 11409134048

Dengan ini KPP Pratama Magelang memberikan izin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melakukan penelitian dan mengumpulkan data/menyebarkan kuesioner pada KPP Pratama Magelang sesuai dengan masalah yang akan dikaji dalam laporan tugas akhir, sepanjang bahan-bahan keterangan/data yang dapat digunakan untuk keperluan akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/negara sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 34 UU KUP.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Kp : KP.04/KP.0401

Yth. Kepala Kantor Wilayah
di Surakarta

LAPORAN KEGIATAN PENAGIHAN PAJAK
s.d. Bulan Desember 2012

TINDAKAN PENAGIHAN

(Rp dalam satuan, US\$ dalam satuan)

| No | Pelaksanaan Surat Teguran | | Pelaksanaan Surat Paksa | | Pelaksanaan SPMP* | | Pelaksanaan Lelang**) | | Pemblokiran Rekening***) | | Pencegahan PP | | Penyanderaan****) | | Jumlah Pencairan dari Tindakan Penagihan | Ket | | | | | | | | | | |
|---------------|----------------------------|---------------|--------------------------|------------------------|-------------------|------------------------|-----------------------|------------------------|--------------------------|------------------------|---------------|------------------------|-------------------|------------------------|--|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|----|
| | Jumlah Surat Teguran (lbr) | (Rp) | Jumlah Surat Paksa (lbr) | Pencairan Piutang (Rp) | Jumlah SPMP (lbr) | Pencairan Piutang (Rp) | Jumlah Lelang | Pencairan Piutang (Rp) | Jumlah Blokir | Pencairan Piutang (Rp) | Jumlah Cegah | Pencairan Piutang (Rp) | Jumlah Sandera | Pencairan Piutang (Rp) | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 0 | 1 | | 2 | | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | | |
| 408 | 2.279.812.558 | 1.270.783.528 | 328 | 1.050.790.033 | 434.553.615 | 9 | 47.337.834 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 214 | 234.311.437 | 58.757.449 | 180 | 163.677.412 | 38.142.970 | 6 | 63.573.165 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| JUMLAH | 622 | 2.514.123.995 | 1.329.540.977 | 508 | 1.214.467.445 | 472.696.585 | 15 | 110.910.999 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Sada
DP



LAPORAN KEGIATAN PENAGIHAN PAJAK
s.d. Bulan Desember Tahun 2013

| No | Nama Jurusita Pajak/NIP | Jumlah Surat Teguran | | | | Pelaksanaan Surat Paksa | | | | Pelaksanaan SPMP ¹⁾ | | | | Pelaksanaan Lelang ²⁾ | | | | | | | |
|---------------|-------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|------------|-------------------------|----------------------|-----------|----------------------|--------------------------------|----------|----------|----------|----------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| | | (Rp) | | (lbr) | | (Rp) | | (lbr) | | (Rp) | | (Rp) | | (Rp) | | % | | | | | |
| | | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |
| 1 | WPOD | 381 | 2.118.905.282 | 1.755.008.017 | 193 | 1.991.175.790 | 1.629.808.543 | 24 | 4.846.507.937 | 1.472.817.479 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2 | WP BADAN | 263 | 5.644.486.577 | 6.715.652.557 | 180 | 4.441.411.844 | 6.424.488.310 | 18 | 977.138.818 | 557.297.810 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| JUMLAH | | 644 | 7.763.400.859 | 8.470.660.574 | 373 | 6.432.587.634 | 8.054.308.853 | 42 | 5.822.646.755 | 2.030.115.289 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

Keterangan:

Laporan Bulanan ini bersifat kumulatif dalam periode satu tahun.

¹⁾ Lampiran 1

²⁾ Lampiran 2

Jumlah Jurusita Pajak sampai dengan bulan ini dua orang (2).

L-04.1.04

Magelang, 08 Desember 2013

Kepala Kantor Pelayanan Pajak
Pratama Magelang

AGUSTINUS DICKY HARYADI
NIP. 196808031993101000