

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Sejarah KPP Pratama Batu

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu terbentuk berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor: 443/KMK.01/2001 tanggal 23 juli 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak, dan Kantor Penyuluhan dan Potensi Perpajakan.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu resmi beroperasi pada tanggal 6 Februari 2002 dan untuk pertama kalinya ditunjuk Drs. Cepi D. Sukzman selaku Kepala Kantor Pelayan Pajak (KPP) Pratama Batu dan dilantik oleh Kepala Kantor Wilayah XII Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur II.

Pada awalnya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Batu merupakan pemecahan dari KPP Malang yang berlokasi di Jalan Merdeka Utara No. 2 Malang. Pada tanggal 1 Juli 2002, KPP Batu pindah ke Jalan Diponegoro Batu. Akhirnya tanggal 1 Januari 2005 KPP Batu pindah ke Jalan Let. Jend. S. Parman 100 Malang dan kemudian sejak tanggal 4 Desember 2007 Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Batu berubah nama menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu

2. Visi dan Misi KPP Pratama Batu

Visi Direktorat Jenderal Pajak :

“Menjadi institusi pemerintah penghimpun pajak negara yang terbaik di wilayah asia tenggara”.

Misi Direktorat Jenderal Pajak :

“Menyelenggarakan fungsi administrasi perpajakan dengan menerapkan Undang-Undang Perpajakan secara adil dalam rangka membiayai penyelenggaraan negara demi kemakmuran rakyat”.

3. Wilayah Kerja KPP Pratama Batu

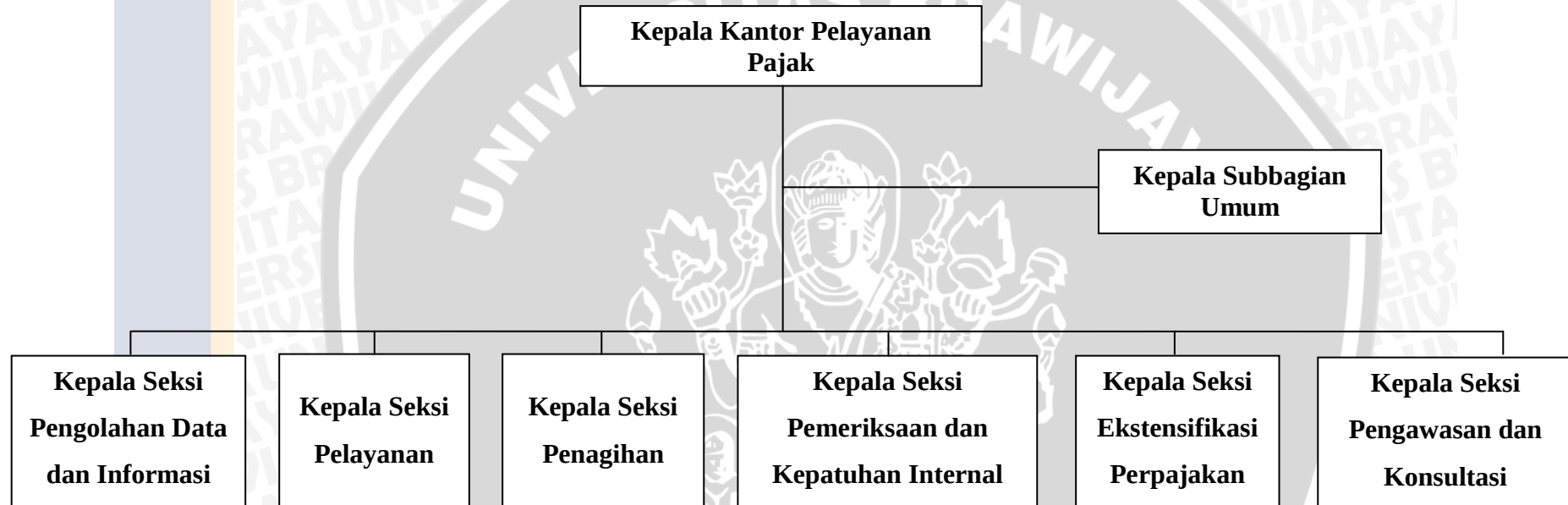
Wilayah Kerja KPP Pratama Batu meliputi 3 kecamatan, antara lain:

Tabel 4. Wilayah Kerja KPP Pratama Batu

Kecamatan	Luas Wilayah	Nama Desa
Kecamatan Batu	4.545,81 Ha	Sisir, Oro-oro ombo, sumberejo, Temas, Ngaglik, Pesanggrahan, Songgokerto, dan Sidomulyo
Kecamatan Junrejo	2.565,89 HA	Tlekung, Junrejo, Mojorejo, Torongrejo, Beji, Dadaprejo, dan Pendem
Kecamatan Bumiaji	12.797,89 HA	Turungrejo, Bumiaji, Giripuro, Punten, Sumber Brantas, Gunungsari, Bulukerto, Pandanrejo, dan Sumbergundo

Sumber: Olahan Peneliti, 2014

4. Struktur Organisasi, Ikhtisar Jabatan dan Tujuan Jabatan KPP Pratama Batu



Gambar 6. Struktur Organisasi KPP Pratama Batu

Sumber : KPP Pratama Batu

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia nomor 595/KM.1/2013 Tentang Uraian Jabatan Struktural Instansi Vertikal dan Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, ikhtisar jabatan dan tujuan jabatan dari setiap kepala seksi yakni :

a. Kepala Kantor Pelayanan Pajak

- 1) Ikhtisar jabatan, mengelola pelaksanaan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak (WP) di bidang perpajakan dalam wilayah wewenangny berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 2) Tujuan jabatan, terwujudnya pelaksanaan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan WP di bidang perpajakan dalam wilayah wewenangny berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b. Kepala Subbagian Umum

- 1) Ikhtisar jabatan, melaksanakan tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, dan rumah tangga serta perlengkapan untuk menunjang kelancaran tugas KPP.
- 2) Tujuan jabatan, agar terlaksananya urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, dan rumah tangga serta perlengkapan untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas KPP berdasarkan ketentuan yang berlaku

c. Kepala Seksi Pengolahan data dan Informasi

- 1) Ikhtisar jabatan, melaksanakan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-filing, pelaksanaan i-SISMIOP dan SIG, serta penyiapan laporan kinerja.
- 2) Tujuan jabatan, terlaksananya pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-filing, pelaksanaan i-SISMIOP dan SIG, serta penyiapan laporan kinerja di KPP berdasarkan ketentuan yang berlaku dengan profesional, efektif, dan efisien.

Kepala Seksi Pelayanan

- 1) Ikhtisar jabatan, melaksanakan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi WP, dan kerjasama perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku.
- 2) Tujuan jabatan terlaksananya penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi WP, dan kerjasama perpajakan yang menjadi tanggung jawab KPP yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada WP.

Kepala Seksi Penagihan

- 1) Ikhtisar jabatan, melaksanakan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan sesuai ketentuan yang berlaku.
- 2) Tujuan jabatan, terlaksananya urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kepala Seksi Pemeriksaan dan Kepatuhan Internal

- 1) Ikhtisar jabatan, melaksanakan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya, pemantauan pengendalian intern, pengelolaan risiko, kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, dan tindak lanjut hasil pengawasan, serta penyusunan rekomendasi perbaikan proses bisnis.
- 2) Tujuan jabatan, terlaksananya rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya, pemantauan pengendalian intern, pengelolaan risiko, kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, dan tindak lanjut hasil pengawasan, serta penyusunan rekomendasi perbaikan proses bisnis di KPP berdasarkan ketentuan yang berlaku dengan profesional, efektif, dan efisien.

Kepala Seksi Ekstensifikasi Perpajakan

- 1) Ikhtisar jabatan, melaksanakan pengamatan potensi perpajakan, pencarian data dari pihak ketiga, pendataan obyek dan subyek pajak, penilaian obyek pajak dalam rangka ekstensifikasi perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku.
- 2) Tujuan jabatan, terlaksananya pengamatan potensi perpajakan, pencarian data dari pihak ketiga, pendataan obyek dan subyek pajak, penilaian obyek pajak dalam rangka ekstensifikasi perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku.

Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi

- 1) Ikhtisar jabatan, melaksanakan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan WP, bimbingan/himbauan kepada WP dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan Profil WP, analisis kinerja WP, rekonsiliasi data WP dalam rangka melakukan intensifikasi, dan melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku.
- 2) Tujuan jabatan, terlaksananya pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan WP, bimbingan/himbauan kepada WP dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan Profil WP, analisis kinerja WP, rekonsiliasi data WP dalam rangka melakukan intensifikasi, dan melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku untuk meningkatkan pemahaman dan kepatuhan WP.

B. Data Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini memiliki fokus yaitu : Kegiatan penyuluhan perpajakan, pelayanan terhadap pelaporan SPT Tahunan dan tindakan pemberian sanksi perpajakan. Adapun data fokus penelitian yang pertama dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Kegiatan Penyuluhan Perpajakan

KPP Pratama merupakan Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak untuk melaksanakan tugas operasional di daerah, salah satu tugas adalah memberikan penyuluhan terhadap Wajib Pajak. Dalam memberikan kegiatan penyuluhan, KPP Pratama Batu memiliki alasan atau tujuan dilakukannya kegiatan penyuluhan terhadap wajib pajak, sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak A, Account Representative, Seksi Pengawasan dan Konsultasi, KPP Pratama Batu :

penyuluhan dilakukan guna menumbuhkan kesadaran wajib pajak. Sistem perpajakan Indonesia kan sistemnya self assessment, tentunya wajib pajak yang menghitung, memperhitungkan jumlah pajak yang terutang dan harus dibayar. Otomatis diperlukan kesadaran dalam pelaksanaannya, untuk menumbuhkan kesadaran itu perlu diadakan penyuluhan yang continue (10/06/2014 pukul 16:23 WIB).

Selain yang diungkapkan oleh Bapak A, berdasarkan data sekunder yang diperoleh dari website Direktorat Jenderal Pajak, tujuan dilaksanakannya kegiatan penyuluhan yakni:

Dalam rangka meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam hal penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu bekerjasama dengan empat desa di wilayah Pemerintahan Kota Batu, mengadakan acara Sosialisasi Pengisian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi di Balai Desa setempat (Website Direktorat Jenderal Pajak, 2014)

Dari kedua data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kegiatan penyuluhan yang dilaksanakan oleh KPP Pratama Batu memiliki maksud yakni memberikan pemahaman tentang hak dan kewajiban wajib pajak yang dilaksanakan secara berkesinambungan dengan cara menjalin kerjasama dan memberikan informasi perpajakan sehingga dapat memberikan pengetahuan, keterampilan serta sikap masyarakat yang peduli dan sadar akan kewajiban perpajakannya.

a. Manajemen Pelaksanaan Kegiatan Penyuluhan

Dalam melaksanakan kegiatan penyuluhan KPP Pratama Batu memiliki manajemen pelaksanaan atau tahapan-tahapan yang perlu dilakukan baik ketika sebelum, saat pelaksanaan dan setelah pelaksanaan kegiatan penyuluhan, hal ini disampaikan oleh Bapak B, Seksi Ekstensifikasi Perpajakan, KPP Pratama Batu: *“KPP memiliki rencana kerja tahunan atau rencana sosialisasi disertai targetnya dan kapan dilakukan, trus laporannya kita sampaikan ke Kanwil yang sudah kita laksanakan”* (12/06/2014 pukul 15:44 WIB). Serupa dengan pernyataan Bapak B, Bapak A juga mengatakan *“Jadi kalau kegiatan penyuluhan itu ada penilaiannya, ada kriteria dan evaluasinya. jadi setiap penyuluhan itu juga ditarget, target penyuluhan dalam setahun harus melakukan berapa kali penyuluhan, berapa jumlah WP yang diberikan sosialisasi dan dievaluasi setiap akhir tahun”* (10/06/2014 pukul 16:23 WIB). Berdasarkan pendapat diatas, adapun tahapan-tahapan tersebut meliputi :

1) Tahap perencanaan kegiatan

Tahapan perencanaan, merupakan tahapan pembuatan rencana kegiatan penyuluhan yang akan dilakukan oleh KPP Pratama Batu yang dimulai sejak awal tahun sampai akhir tahun sebagai mana yang diungkapkan oleh Bapak B *“Jadi setiap penyuluhan yang mau dilaksanakan ditentukan awal tahun, kan targetnya setahun”* (12/06/2014 pukul 15:44 WIB). Serupa dengan pernyataan Bapak B, Bapak D Seksi Ekstensifikasi, KPP Pratama Batu mengatakan *“Sebenarnya untuk penyuluhan itu ada perencanaanya, jadi selama setahun sudah ada rencananya”* (04/11/2014 pukul 16:28 WIB).

Berdasarkan Rencana penyuluhan yang akan dilaksanakan oleh KPP Pratama Batu, segmentasi kegiatan penyuluhan KPP Pratama Batu dibedakan berdasarkan jenis wajib pajaknya, yang terdiri dari calon wajib pajak, wajib pajak baru dan wajib pajak terdaftar. Untuk jumlah rencana kegiatan penyuluhan KPP Pratama Batu dapat dilihat sebagaimana berikut:

Tabel 5. Rencana Kegiatan Penyuluhan KPP Pratama Batu Tahun 2014

No	Fokus Penyuluhan	Rencana Kegiatan
1.	Calon Wajib Pajak	2
2.	Wajib Pajak Baru	3
3.	Wajib Pajak terdaftar	12
Total		17

Sumber: KPP Pratama Batu, 2014

Dalam melaksanakan kegiatan penyuluhan tersebut, metode penyuluhan yang KPP Pratama Batu terapkan dibedakan menjadi 2, yakni : penyuluhan langsung dan penyuluhan tidak langsung, adapun maksud dari pembagian tersebut, yakni:

a) Penyuluhan Langsung

Penyuluhan langsung merupakan penyuluhan yang dilakukan dengan cara berinteraksi langsung dengan wajib pajak atau calon wajib pajak seperti workshop, kelas pajak, gathering, dll. Metode ini memiliki kelebihan dan kekurangan dalam pelaksanaannya, kelebihan dalam metode ini adalah kejelasan materi yang disampaikan dan pemahaman peserta penyuluhan yang lebih baik karena adanya interaksi langsung, namun kelemahan dalam metode ini adalah keterbatasan jumlah peserta penyuluhan.

b) Penyuluhan Tidak Langsung

Penyuluhan Tidak Langsung merupakan penyuluhan perpajakan kepada masyarakat dengan tidak atau sedikit melakukan interaksi seperti kegiatan penyuluhan melalui radio, buku, booklet, leaflet, spanduk perpajakan. Adapun kelebihan dalam metode ini adalah jumlah masyarakat yang dapat pembelajaran perpajakan tak terbatas, namun kelemahannya adalah penyuluhan yang dilakukan relatif singkat ataupun berbentuk gambar sehingga materi yang disampaikan bersifat umum dan tidak seluruh masyarakat yang melihat dan mendengar dapat memahami materi tersebut.

2) Pelaksanaan kegiatan penyuluhan

Pelaksanaan kegiatan penyuluhan, merupakan implementasi atau penerapan kegiatan penyuluhan yang telah direncanakan oleh KPP Pratama Batu. KPP Pratama Batu telah melakukan kegiatan penyuluhan terhadap wajib pajaknya hal ini didasarkan oleh pendapat Bapak B *“Banyak, seperti penyuluhan ke bendahara SKPD se kota Batu, terkait dengan e-Fin; ke dispenda; guru SD”* (12/06/2014 pukul 15:44 WIB). Hal serupa di ungkapkan oleh Bapak A menjelaskan tentang kegiatan penyuluhan yang telah dilaksanakan oleh KPP Pratama Batu seperti *“penyuluhan terhadap bendaharawan yang dilaksanakan pada bulan Januari, guru-guru pada bulan Februari, dan bulan Maret untuk karyawan”* (10/06/2014 pukul 16:23 WIB). Berdasarkan data yang diperoleh, kegiatan penyuluhan yang telah dilaksanakan KPP Pratama Batu yakni:

Tabel 6. Realisasi Penyuluhan Bulan Januari sampai Juli Tahun 2014

No	Fokus Penyuluhan	Realisasi Kegiatan
1.	Calon Wajib Pajak	0
2.	Wajib Pajak Baru	28
3.	Wajib Pajak terdaftar	57
Total		85

Sumber: KPP Pratama Batu, 2014

Dalam pelaksanaannya hingga bulan juli, terjadi peningkatan jumlah kegiatan oleh KPP Pratama Batu, hal ini dikarenakan adanya kebijakan dari kantor pusat yakni Direktorat Jenderal Pajak, sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak B :

Biasanya seringnya begitu, Sosialisasi gitu kayak e-Fin. Tapi kantor pusat yang membuat kebijakan harus dilaksanakan padahal di direncana kita gak ada. Karena kayak kebijakan e-Fin kan untuk KPP beda-beda misalnya Batu harus ke 1000 wp dalam kurun waktu yang cuman 2 bulan...” (12/06/2014 pukul 15:44 WIB).

Pendapat Bapak B, diperkuat dengan adanya bukti data sekunder, kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan pada bulan Februari yang tidak ada dalam rencana penyuluhan yakni mengenai :

e-SPT Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 dan e-Filling SPT Tahunan, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu mengundang Wajib Pajak di wilayah Kota Batu untuk mengikuti acara sosialisasi yang bertempat di Singhasari Resort and Convention, Jl Soekarno No 120 Batu. Acara tersebut diikuti oleh lebih dari 100 Wajib Pajak dari berbagai kelompok usaha, seperti bendahara pemerintah, perhotelan, rumah makan, perbankan, dan kelompok usaha lainnya (Website Direktorat Jenderal Pajak, 2014)

Jadi dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaannya, kegiatan penyuluhan yang dilaksanakan oleh KPP Pratama Batu sewaktu-waktu dapat ditambahkan oleh Direktorat Jenderal Pajak karena adanya suatu

kebijakan atau informasi baru dalam bidang perpajakan yang harus segera di Informasikan terhadap wajib pajak.

Dari sebanyak 85 kegiatan penyuluhan yang dilakukan oleh KPP Pratama Batu, media yang dipilih adalah penyuluhan secara langsung. Dapat disimpulkan pemilihan media melalui penyuluhan langsung terhadap wajib pajak merupakan prioritas utama KPP Pratama Batu guna memberikan pemahaman terhadap wajib pajak yang lebih baik dan detail karena adanya interaksi langsung antara fiskus dan wajib pajak.

3) Tahap evaluasi atas kegiatan penyuluhan

Pada akhir tahun, setiap kegiatan sosialisasi yang telah dilaksanakan oleh KPP Pratama Batu akan dilaporkan ke Kantor Wilayah sebagai bahan evaluasi untuk mengukur ketercapaian dari setiap kegiatan penyuluhan berdasarkan target yang telah ditetapkan sebelumnya. Pelaporan atas kegiatan penyuluhan yang dilaksanakan oleh KPP Pratama Batu terhadap Kantor Wilayah dilakukan secara elektronik melalui sebuah aplikasi yang terkoneksi, hal ini disampaikan oleh Bapak B *“Laporannya, jadi gak saya hardcopy. Distribusi berbasis elektronik aja tinggal kirimkan ke kanwil”* (12/06/2014 pukul 15:44 WIB). Senada dengan Bapak B, Bapak D mengatakan bahwa *“kalau evaluasi, sistemnya online, jadi pelaporan ke kanwil melalui media elektronik dan biasanya laporannya disampaikan tiap bulan”* (04/11/2014 pukul 16:28 WIB). Adapun data yang dilaporkan oleh KPP Pratama Batu menyangkut Kegiatan Penyuluhan yakni: tema atau

topik kegiatan, target penyuluhan, kegiatan, media yang dilakukan, realisasi dan jumlah peserta.

b. Kegiatan Penyuluhan

Kegiatan penyuluhan yang diberikan KPP Pratama Batu dibagi berdasarkan fokus wajib pajak guna mempermudah KPP Pratama Batu dalam memberikan kesesuaian materi yang diberikan dan cara pelaksanaan kegiatan penyuluhan. Berdasarkan rencana kegiatan penyuluhan KPP Pratama Batu Tahun 2014, fokus kegiatan penyuluhan KPP Pratama Batu meliputi :

1) Calon Wajib Pajak

Kegiatan penyuluhan calon wajib pajak baru, merupakan kegiatan penyuluhan yang diberikan untuk membangun kesadaran dan pemahaman tentang perpajakan kepada calon Wajib Pajak sehingga dapat mengerti kapan masyarakat mendaftar untuk menjadi wajib pajak dan apa saja persyaratan menjadi wajib pajak, serta mengerti pentingnya kontribusi sektor perpajakan terhadap pembiayaan Indonesia. Penyuluhan terhadap calon wajib pajak, KPP Pratama Batu membaginya dalam dua kategori yakni kegiatan penyuluhan untuk investasi jangka panjang dengan target penyuluhan seperti pelajar, dan kegiatan penyuluhan pada calon wajib pajak yang berpotensi menjadi wajib pajak karena memiliki penghasilan diatas PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak) seperti WP sektor/ Klasifikasi Lapangan Usaha (KLU) tertentu.

2) Wajib Pajak Baru

Kegiatan penyuluhan bagi wajib pajak baru, adalah kegiatan penyuluhan yang dilakukan KPP Pratama Batu sejak wajib pajak mendaftarkan dirinya menjadi wajib pajak dan memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sampai wajib pajak melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya yakni melaporkan SPT Tahunannya seperti wajib pajak badan, wp orang pribadi dan wajib pajak KLU tertentu. Berdasarkan pendapat Bapak B

Setelah WP memperoleh NPWP, di pelayanan (TPT) dia dikasih penjelasan singkat sama dikasih stater kit. Kemudian baru 1 minggu tugas eksten menyetir. kita kan tawarkan penyuluhan, juga hal yang sepelekan kita bisa sampaikan, juga kan trus kita tawarkan, kalau bapak masih ada yang bingung masih belum jelas silahkan. Setelah satu bulan kita telpon lagi, gimana masih bingung gitu kan dan seterusnya, setaun baru kalau wpnya baik kan kita ingetin sampek menyampaikan spt tahunan. itu satu tahun kan untuk menyampaikan spt tahunan kan, nah kita himbau untuk menyampaikan SPT tahunan, itu disitu tugas eksten. kan ini ada realisasi, satu kepatuhan wp baru, kepatuhan kan kaitanya dengan SPT (12/06/2014 pukul 15:44 WIB)

Pernyataan Bapak B diperkuat dengan pernyataan Bapak D yakni:

Sebelumnya, disana (TPT) wajib pajak kan dikasih tau hak dan kewajibannya saat peroleh NPWP, nah untuk three in one kita laksanakan setelah kita dapat data wajib pajak dari bagian TPT, kita telpon wajib pajak 1 minggu, 1 bulan setelah memperoleh NPWP kita tanya apakah telah paham, semua pertanyaan telah ada prosedurnya, nah setelah 1 tahun memperoleh NPWP kita tanyakan pemenuhannya kewajibannya jadi untuk yang terakhir lebih ke penyampaian SPT Tahunan. Selanjutnya untuk wajib pajak yang tidak mencantumkan no HP, atau mencantumkan tapi saat di telpon tidak aktif ya kita lewati. Nah seandainya ditelpon terus yang menerima bukan orang yang bersangkutan, nanti kita telpon kembali sampai yang menerima orang tersebut. (04/11/2014 pukul 16:28 WIB).

Jadi penyuluhan kepada wajib pajak baru lebih menekankan pada pemahaman terhadap hak dan kewajiban wajib pajak, hal ini dilakukan karena masih banyak wajib pajak yang mengerti dan memahami kewajiban

dan haknya sebagai wajib pajak sehingga banyak wajib pajak tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kegiatan Penyuluhan terhadap wajib pajak baru yang dilaksanakan KPP Pratama Batu terbagi dua yakni:

a) Saat awal memperoleh NPWP

Penyuluhan diberikan KPP Pratama Batu pertama kali saat wajib pajak memperoleh NPWP di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT). Saat memperoleh NPWP, wajib pajak akan dijelaskan mengenai hak dan kewajibannya dalam melaksanakan perpajakan dan bisa bertanya lebih lanjut mengenai perpajakan. Selain memperoleh NPWP sebagai tanda pengenalan diri atau identitas di bidang perpajakan, wajib pajak juga memperoleh *Starter Kit NPWP*.



Gambar 7. Starter Kit NPWP
Sumber : KPP Pratama Batu

Starter Kit NPWP ini berisi *booklet* panduan dasar perpajakan dan sebuah CD interaktif yang berisi apa saja yang perlu dilaksanakan wajib pajak setelah memperoleh NPWP. Dengan diberikan *Starter Kit* ini, memberikan kemudahan wajib pajak dalam memahami hak serta kewajibannya setelah memperoleh NPWP.

b) 1 minggu, 1 bulan dan 1 tahun setelah menerima NPWP

Kegiatan penyuluhan yang dilakukan KPP Pratama Batu selanjutnya adalah kegiatan penyuluhan melalui telepon yang dilaksanakan 1 minggu, 1 bulan dan 1 tahun setelah wajib pajak mendaftarkan dirinya sebagai wajib pajak dan memperoleh NPWP atau dikenal dengan penyuluhan *Three In One*. Pada 1 minggu dan 1 bulan setelah memperoleh NPWP, wajib pajak akan ditelepon dan ditanyai dengan pertanyaan yang telah disiapkan, mengenai pemahaman atas hak dan kewajibannya, selanjutnya wajib pajak akan ditawarkan kelas pajak yang diadakan oleh KPP Pratama Batu guna memberikan pemahaman lebih lanjut mengenai hak dan kewajiban wajib pajak serta informasi-informasi perpajakan. Pada 1 tahun setelah memperoleh NPWP wajib pajak akan kembali ditelepon, kemudian ditanya mengenai pemenuhan kewajibannya serta dihimbau untuk melaksanakan kewajibannya jika belum melaksanakan, selain ditanya wajib pajak kembali ditawarkan untuk mengikuti kelas pajak serta ditanya tentang pemahamannya kembali. Jadi dengan pemberian penyuluhan langsung melalui media

telepon yang dilakukan KPP Pratama Batu diharapkan wajib pajak lebih sadar tentang pemahaman kewajibannya dibidang perpajakan.

3) Wajib Pajak Terdaftar

Kegiatan penyuluhan wajib pajak terdaftar, adalah kegiatan penyuluhan terhadap wajib pajak selain wajib pajak baru yang bermaksud untuk menjaga wajib pajak terus patuh dan memahami perbaharuan peraturan perpajakan wajib pajak seperti: wajib pajak dengan penghasilan bruto tertentu, bendahara, pegawai/karyawan, wajib pajak KLU tertentu, wajib pajak e-commerce dan wajib pajak badan. Dalam memberikan penyuluhan terhadap wajib pajak terdaftar dapat dilakukan kegiatan berupa seminar, kelas pajak, *workshop*, serta kegiatan penyuluhan langsung lainnya.

c. Strategi Penyuluhan

Menanggulangi sedikitnya jumlah dan minat wajib pajak yang datang mengikuti kegiatan penyuluhan dibidang perpajakan, KPP Pratama Batu memiliki strategi yakni dengan cara :

1) Kegiatan Penyuluhan diluar jam kerja

Salah satu masalah yang dihadapi KPP Pratama Batu dalam melaksanakan kegiatan penyuluhan adalah minimnya jumlah peserta yang menghadiri kegiatan penyuluhan dikarenakan berbagai alasan yang salah satunya adalah jam kerja. Pemilihan kegiatan penyuluhan diluar jam kerja merupakan salah satu strategi KPP Pratama Batu dalam meningkatkan jumlah wajib pajak dalam menghadiri kegiatan penyuluhan, contohnya penyuluhan pada jam istirahat.

2) Bekerja sama dengan pihak lain

Strategi berikutnya yang dilakukan KPP Pratama Batu adalah dengan melakukan kerjasama dengan pihak lain seperti instansi-instansi pemerintah ataupun kantor swasta. Kegiatan penyuluhan yang telah dilaksanakan atas dasar kerjasama seperti dengan Walikota Batu terkait penyuluhan terhadap bendaharawan SKPD Kota Batu mendapat respon positif dari para bendaharawan, hal ini dapat menjelaskan bahwa dengan strategi kerjasama sangat efektif menarik jumlah dan minat peserta penyuluhan.

Strategi kegiatan penyuluhan yang dilakukan oleh KPP Pratama Batu didasarkan atas pernyataan Bapak B, beliau mengatakan *“Kita pernah melakukan sosialisasi pada malam hari, kan kalau siang pada kerja dan kita juga kerjasama dengan Pemkot Batu”* (16/06/2014 pukul 15:44 WIB). Pendapat Bapak B diperkuat dengan data sekunder yang diperoleh dari Direktorat Jenderal Pajak

“Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu bekerjasama dengan empat desa di wilayah Pemerintahan Kota Batu, mengadakan acara Sosialisasi Pengisian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi di Balai Desa setempat. Desa tersebut di antaranya adalah Desa Gunungsari, Desa Bumiaji, Desa Punten, dan Desa Tulungrejo.....Acara sosialisasi dilaksanakan pada siang hari, karena menyesuaikan dengan aktifitas Wajib Pajak yang sebagian besar adalah Petani dan Pedagang” (Website Direktorat Jenderal Pajak, 2014)

2. Pelayanan Terhadap Pelaporan SPT Tahunan

Pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dalam hal mempermudah wajib pajak menyampaikan SPT Tahunannya, KPP Pratama Batu memberikan kemudahan dalam proses pelayanan pelaporan SPT Tahunan melalui dropbox, e-

filing dan TPT. Dengan kemudahan pelaporan SPT yang diberikan oleh KPP Pratama Batu saat ini, wajib pajak tidak harus melaporkan SPTnya langsung ke KPP Pratama, seperti yang disampaikan oleh Bapak A

Penyampaian SPT melalui E-filing khusus untuk wajib pajak orang pribadi karyawan, jadi saat ini WP bisa menyampaikan SPT melalui E-filing mulai saat ini. Berikutnya pelayanan pelaporan SPT kelanjutan dari tahun-tahun sebelumnya yakni kita jemput bola melalui dropbox, kalau dulu kan wajib pajak harus datang ke KPP langsung. (10/06/2014 pukul 16:23 WIB)

Pelayanan untuk pelaporan SPT Tahunan kini dapat wajib pajak akses di tempat-tempat keramaian, melalui online dan langsung melalui kantor KPP Pratama Batu. Adapun penjelasan mengenai pelayanan pelaporan SPT Tahunan yang KPP Pratama Batu Berikan sebagai berikut:

1) *Drop Box*

Drop box adalah sebuah kotak sebagai tempat pelaporan SPT Tahunan yang dapat wajib pajak gunakan untuk melaporkan SPT tahunannya. *Drop box* merupakan sarana pelaporan SPT sejak tahun 2009 hingga saat sekarang. *Drop box* SPT Tahunan diletakkan KPP Pratama Batu mulai awal bulan maret hingga akhir bulan april hal ini karena merupakan batas akhir pelaporan SPT tahunan orang pribadi pada tanggal 31 maret dan pelaporan SPT Tahunan badan pada tanggal 30 april, sebagaimana yang tertera dalam table berikut:

Tabel 7. Lokasi Penempatan *Drop Box* Tahun 2014

No	Lokasi	Alamat	Tanggal Operasional	Jam Operasional	Jenis Layanan
1.	Kantor Pos Batu	Jl. P. Sudirman Batu	a) Untuk SPT Tahunan OP,	09:30 samapai	Pengambilan dan

2.	Alun-Alun Batu	Jl. Gajah Mada Batu	3 Maret 2014 sampai 31 Maret 2014	13:00	Penerimaan SPT Tahunan
3.	Bank Jatim	Jl.Diponogoro No 18. Batu	b) Untuk Wajib Pajak Badan, 21April 2014 sampai 30 April 2014		

*Khusus Wajib Pajak Badan dropbox, diletakkan hanya di Kantor Pos dan Bank Jatim

Sumber: Modifikasi melalui Website Direktorat Jenderal Pajak, 2014

Drop box KPP Pratama Batu tempatkan di Bank Jatim dan Kantor Pos Kota Batu, hal ini memudahkan wajib pajak dalam menyetorkan pajaknya pada Bank atau Kantor Pos, kemudian langsung menyampaikan SPT Tahunanya ke *drop box* yang telah disediakan. Adanya *drop box* yang diletakkan KPP Pratama Batu mempermudah wajib pajak karena wajib pajak tidak perlu datang dan mengantri di KPP Pratama Batu untuk melaporkan SPTnya. Selain wajib pajak tidak perlu mengantri, wajib pajak non KPP Pratama Batu juga dapat menyampaikan SPT Tahunannya di *drop box* terdekat, meskipun bukan tempat domisili wajib pajak mendaftarkan NPWP / tempat dimana wajib pajak terdaftar karena nantinya KPP Pratama Batu akan mengimkan SPT Tahunan wajib pajak ke KPP Pratama dimana wajib pajak terdaftar.

2) *E-filing*

Seiring perkembangan sistem teknologi informasi, DJP memanfaatkan sistem teknologi informasi dalam aspek-aspek pelayanan terhadap wajib pajaknya, yakni *e-filing* sebagai bentuk pelayanan yang diberikan KPP Pratama Batu

berbasis internet. *E-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau Application Service Provider (ASP).

Pelaporan SPT Tahunan melalui *e-filing* kini telah dapat digunakan oleh wajib pajak KPP Pratama Batu. Namun saat ini yang dapat menggunakan *e-filing* terbatas hanya wajib pajak orang pribadi yang menggunakan formulir SPT Tahunan 1770S atau 1770SS. Untuk dapat menggunakan fasilitas penyampaian SPT Tahunan secara online (*e-filing*), wajib pajak harus:

a) Memiliki *e-Fin*

Pertama wajib pajak harus memiliki *e-Fin* (*Electronic Filing Identification Number*) atau nomor identitas yang diterbitkan oleh Kantor Pelayanan Pajak kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan untuk melaksanakan e-Filing. Penerbitan e-Fin hanya satu hari kerja sejak permohonan diterima dengan lengkap dan benar.

b) Mendaftar sebagai wajib pajak *e-filing*

Setelah wajib pajak memperoleh *e-Fin*, wajib pajak harus mendaftarkan diri melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) paling lama 30 hari sejak diterbitkan *e-Fin*. Apabila dalam 30 hari wajib pajak belum mendaftarkan dirinya maka *e-Fin* tidak dapat dipergunakan dan harus mengajukan kembali permohonan e-Fin.

c) Menyampaikan SPT Tahunan

Selanjutnya, setelah mendaftarkan diri melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id). Wajib pajak dapat menyampaikan SPT Tahunannya dengan mengisi e-SPT secara benar, lengkap dan jelas. Dan diberikan Bukti Elektronik sebagai tanda terima penyampaian SPT Tahunannya.

Adapun keuntungan yang dapat wajib pajak rasakan ketika menyampaikan SPT Tahunannya secara *e-filing* adalah penyampaian SPT secara cepat dan tanpa mengantri, dapat dilaporkan kapan saja selama 24 jam dalam sehari sampai batas akhir pelaporan SPT. Perhitungan dilakukan secara tepat karena menggunakan sistem komputerisasi.

3) Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)

Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) adalah suatu tempat pelayanan perpajakan yang terintegrasi dengan sistem yang melekat pada KPP dalam memberikan pelayanan perpajakan. Tempat Pelayanan Terpadu untuk wajib pajak Kota Batu, terletak di JL.Letjend.S. Parman No 100 Malang atau di KPP Pratama Batu lantai L. Dalam memberikan pelayanan yang baik, untuk Tempat Pelayanan terpadu memiliki Standart Pelayanan Prima dalam pelaksanaannya yang diatur dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-09/PJ/2013 Tentang Panduan Pelayanan Prima Direktorat Jenderal Pajak. Di Tempat ini, wajib pajak dapat memperoleh berbagai macam layanan perpajakan yang tertuang dalam 16 layanan unggulan yang tertera dalam Tabel 2. Selain memberikan 16 layanan tersebut KPP Pratama Batu memberikan layanan dalam pelaporan SPT Tahunan.

Tempat Pelayanan Terpadu yang terletak di KPP Pratama Batu memiliki 5 loket pelayanan untuk memberikan layanan terhadap wajib pajak serta memiliki jam kerja yakni jam 08.00 – 16.00 WIB. Namun untuk layanan pelaporan SPT Tahunan, hari dan jam kerja KPP Pratama Batu ditambah dan diperpanjang guna meningkatkan pelayanan pada batas akhir penyampaian SPT Tahunan walaupun bertepatan hari libur, sebagaimana yang diungkapkan Bapak A *“Untuk pelaporan SPT Tahunan pada hari terakhir, biasanya KPP buka sampai jam 8 malam dan untuk 2 minggu terakhir, hari sabtu juga buka, biasanya ada SE nya”* (17/09/2014 pukul 13:43 WIB). Untuk penambahan hari dan jam kerja KPP Pratama Batu saat pelaporan SPT Tahunan diatur dalam Peraturan Direktorat Jenderal Pajak seperti SE-13/PJ/2014 yang tertera dalam Tabel 1. Serta dalam memberikan kenyamanan, ketertiban dan keadilan terhadap wajib pajak, di tempat ini disediakan sistem antian yang berada di dekat pintu masuk serta tempat menunggu dengan kapasitas 20 wajib pajak.

3. Tindakan pemberian Sanksi Perpajakan

KPP Pratama Batu memberikan tindakan tegas melalui pemeriksaan dan pemberian sanksi hukum terhadap wajib pajaknya yang tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan benar. Jika diketahui terbukti melakukan kesalahan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, wajib pajak nantinya dapat dikenakan sanksi administrasi perpajakan berdasarkan undang-undang perpajakan. Tindak pemeriksaan yang dilaksanakan KPP Pratama Batu berdasarkan terbitnya Surat Perintah Pemeriksaan (SP2) yang tertera dalam

lampiran 2. Dalam lampiran tersebut menjelaskan pada tahun 2013 KPP Pratama Batu menerbitkan surat pemeriksaan sebanyak 58 dan telah diselesaikan semua.

Tindakan pemeriksaan yang dilakukan KPP Pratama Batu terbagi berdasarkan dua tujuan seperti yang dikatakan oleh Bapak C, seksi pemeriksaan KPP Pratama Batu *“tujuan pemeriksaan sebenarnya ada dua, ada tujuan lain dan menguji kepatuhan. Nah kalau wajib pajak minta restitusi, itu sudah pasti dilakukan pemeriksaan”* (12/06/2014 pukul 16:03 WIB). Apa yang disampaikan Bapak C diperkuat dengan data yang tertera dalam lampiran 2, adapun macam pemeriksaan yang dilaksanakan oleh KPP Pratama Batu yakni meliputi:

1) Pemeriksaan dalam rangka menguji kepatuhan

Pemeriksaan dalam rangka menguji kepatuhan dilakukan untuk menguji kebenaran dalam melaporkan SPT Tahunan wajib pajak. Pelaksanaan pemeriksaan ini dibedakan lagi menjadi 2 kriteria yang merupakan alasan dilakukannya, yakni

- a) Pemeriksaan Rutin merupakan pemeriksaan yang dilakukan oleh KPP Pratama Batu yang rutin dilaksanakan terhadap wajib pajaknya untuk mengetahui kebenaran wajib pajak dalam melaporkan pemenuhan kewajiban perpajakannya berdasarkan undang-undang. Pemeriksaan rutin juga harus dilakukan terhadap wajib pajak yang menyatakan lebih bayar dalam melaporkan SPT Tahunannya.
- b) Pemeriksaan Khusus dilakukan KPP Pratama Batu terhadap wajib pajak yang diduga, berdasarkan hasil analisis menunjukkan adanya

indikasi ketidakpatuhan / ketidakbenaran dalam pemenuhan kewajiban perpajakan.

2) Pemeriksaan untuk tujuan lain

Pemeriksaan ini dilakukan KPP Pratama Batu untuk melaksanakan ketentuan perundang-undangan perpajakan untuk memperoleh data wajib pajak yang digunakan untuk :

- a) Pemberian NPWP (secara jabatan)
- b) Penghapusan NPWP
- c) Pengukuhan PKP secara jabatan dan pengukuhan atau pencabutan Pengukuhan PKP
- d) Wajib Pajak mengajukan keberatan atau banding .
- e) Pengumpulan bahan untuk penyusunan Norma Penghitungan Penghasilan Neto
- f) Pencocokan data dan atau alat keterangan.
- g) Penentuan Wajib Pajak berlokasi di tempat terpencil
- h) Penentuan satu atau lebih tempat terutang PPN
- i) Serta tujuan lainnya

Hasil pemeriksaan yang dilaksanakan berdasarkan tujuan dalam rangka menguji kepatuhan akan diterbitkan ketetapan pajak yakni: Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB), Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar (SKPLB), Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambah (SKPKBT), Surat Ketetapan Pajak Nihil (SKPN) dan dapat juga diterbitkan Surat Tagihan Pajak (STP) dalam hal dikenakannya sanksi administrasi perpajakan sedangkan pemeriksaan tujuan lain tidak selalu

mengeluarkan produk hukum karena data digunakan untuk melaksanakan ketentuan perpajakan. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Bapak C, *“Kalau Tujuan menguji kepatuhan mengeluarkan produk hukum, tujuan lain tidak”* (12/06/2014 pukul 16:03 WIB). Pernyataan Bapak C, diperkuat dengan pernyataan Bapak A *“kalau penegakan hukum tentunya berdasarkan suatu ketetapan yang sudah pasti. Contoh keputusan itu SKP, bila wajib pajak dilakukan pemeriksaan otomatis ada SKP yang yang harus dibayar. Kalau SKP kurang bayar disitu ada tindakan penagihan”* (10/06/2014 pukul 16:23 WIB).

Berdasarkan jenisnya ruang lingkupnya Pemeriksaan yang dilakukan KPP Pratama Batu dibedakan menjadi 2 yakni: pemeriksaan lapangan dan pemeriksaan kantor. Pemeriksaan lapangan adalah pemeriksaan yang dilakukan di tempat tinggal wajib pajak, tempat usaha wajib pajak atau tempat lain yang perlu dilakukan pemeriksaan (diluar KPP Pratama Batu). Pemeriksaan kantor yaitu pemeriksaan yang dilakukan di Kantor KPP Pratama Batu, dan apabila masih perlu, KPP Pratama Batu dapat mengubahnya jadi pemeriksaan lapangan. Saat dilakukan pemeriksaan wajib pajak memiliki hak dan kewajiban seperti kewajiban memberi data jika diminta dan hak mengajukan keberatan, banding dan peninjauan kembali bila wajib pajak tidak menyetujui hasil ketetapan.

Jadi dalam Tindakan pemberian sanksi terhadap wajib pajak, KPP Pratama Batu melaksanakan pemeriksaan untuk memperoleh kebenaran atas tindakan yang melanggar peraturan perpajakan dan yang benar melakukan kesalahan yang diberikan sanksi berdasarkan terbitnya SKP atau STP. Pemeriksaan yang dilakukan KPP Pratama Batu dilakukan berdasarkan atas terbitnya Surat Perintah

Pemeriksaan (SP2) yang menyangkut pemeriksaan dengan tujuan lain dan tujuan dalam rangka menguji kepatuhan wajib pajak, serta KPP Pratama Batu selalu menyelesaikan SP2 dengan tepat waktu tanpa ada yang belum terselesaikan. Dan untuk sanksi administrasi atas terbitnya Surat Ketetapan Pajak dan Surat Tagihan Pajak dapat dilihat pada lampiran 1.

C. Analisis Data

Peraturan Direktorat Jenderal Pajak telah mengatur tentang tata cara dalam memberikan kegiatan penyuluhan, pelayanan dan tindakan pemberian sanksi administrasi dibidang perpajakan. Berdasarkan analisis peneliti, KPP Pratama Batu secara garis besar telah melaksanakan penyuluhan, dan tindakan pemberian sanksi administrasi sesuai dengan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak. Namun untuk pelayanan pelaporan SPT Tahunan terdapat gap atau kesenjangan dalam pelaksanaannya, hal ini didasarkan atas perbandingan yang telah dilakukan, antara KPP Pratama Batu dan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak.

1. Perbandingan Kegiatan Penyuluhan Terhadap Peraturan Direktorat Jenderal Pajak

Berdasarkan hasil perbandingan, kegiatan penyuluhan yang diberikan KPP Pratama Batu terhadap wajib pajaknya telah dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak yakni SE-05/PJ/2013 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan.

Dalam tahapan manajemen pelaksanaan kegiatan penyuluhan, menurut Peraturan Direktorat Jenderal Pajak tersebut dibedakan menjadi 4 yakni

perencanaan kegiatan; pengorganisasian kegiatan; pelaksanaan kegiatan ; serta pemantauan, evaluasi dan pelaporan kegiatan. Berdasarkan data, KPP Pratama Batu melakukan 3 tahapan dalam manajemen pelaksanaan, dimana kurangnya tahapan pengorganisasian kegiatan yang meliputi penentuan tempat, waktu, penyuluh, materi penyuluhan, dan sarana pendukung kegiatan penyuluhan perpajakan. Namun berdasarkan analisis, KPP Pratama Batu telah melakukan hal tersebut didasarkan atas tahapan pelaksanaan kegiatan yang dilakukan, suatu kegiatan penyuluhan yang dilaksanakan oleh KPP Pratama Batu telah melewati tahap pengorganisasian kegiatan.

Pembagian fokus penyuluhan yang terbagi dalam tiga fokus yakni: bagi calon wajib pajak, calon wajib pajak dan wajib pajak terdaftar guna memberikan kemudahan dalam pelaksanaan kegiatan penyuluhan yang dilakukan oleh KPP Pratama Batu, juga telah sesuai dengan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak. Selain kesesuaian manajemen dan fokus penyuluhan, cara yang telah dilakukan KPP Pratama Batu dalam memberikan penyuluhan terhadap fokus juga telah sesuai, namun hanya ada perbedaan istilah terhadap cara kegiatan penyuluhan pada fokus wajib pajak baru yang dilakukan, yakni KPP Pratama Batu menyebutkan istilah *three in one* untuk penyuluhan melalui media telepon dan dalam SE-05/PJ/2013 disebutkan *triple one*. Selanjutnya untuk strategi kegiatan penyuluhan, dalam Peraturan Direktorat Jenderal Pajak menghimbau pada KPP untuk melakukan strategi guna mendorong minat dan jumlah wajib pajak. KPP Pratama Batu telah melaksanakan himbauan tersebut dengan melakukan strategi

menjalin kerjasama dan mengatur jam penyuluhan berdasarkan pertimbangan-pertimbangan yang telah ditetapkan.

2. Perbandingan Pelayanan Pelaporan SPT Tahunan Terhadap Peraturan Direktorat Jenderal Pajak

Berdasarkan hasil penelitian, KPP Pratama Batu dalam memberikan pelayanan pelaporan SPT Tahunan terhadap wajib pajak melalui: *Drop Box*, *E-filing*, Tempat Pelayanan Terpadu. Namun, terdapat senjang (gap) antara pelaksanaan layanan pelaporan SPT Tahunan yang diberikan oleh KPP Pratama Batu dan peraturan Direktorat Jenderal Pajak yakni SE-09/PJ/2014, senjang tersebut pada layanan Pojok pajak dan mobil pajak. Sebagaimana dari data yang diperoleh :

- a. Mobil Pajak merupakan kendaraan yang digunakan KPP Pratama Batu sebagai sarana penyuluhan dan pelayanan perpajakan bagi masyarakat atau wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya yang ditempatkan di alun-alun Kota Batu. Namun wajib pajak tidak dapat menikmati layanan mobil pajak karena hanya diwaktu-waktu tertentu KPP Pratama Batu menggunakan sarana ini. Sebagaimana yang diungkapkan oleh pernyataan Bapak A “*ada yang pakai mobil pajak keliling dalam sarananya, tapi sistemnya tetep pakai dropbox juga. KPP Batu gak punya, Kantor Wilayah yang punya dan dipinjam secara bergiliran, kalau KPP lain ada yang punya sendiri, tergantung pengadaan*” (15/09/2014 pukul 16:44 WIB). Senada dengan Bapak A, Ibu A, Seksi Pelayanan KPP Pratama Batu menjelaskan “*kalau mobil pajak biasanya yang urus itu*

bagian umum, giliran untuk KPP Batu kapan gunain mobil pajak, kan dapat pinjaman dari kanwil, untuk penerimaan SPT Tahunannya tetep namanya dropbox juga, kyak TPT juga pakek dropbox” (05/11/2014 pukul 11:43 WIB).

- b. Pojok pajak adalah tempat penyuluhan dan pelayanan perpajakan bagi masyarakat atau wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya yang ditempatkan di pusat-pusat perbelanjaan, pusat-pusat bisnis, pameran-pameran atau tempat-tempat tertentu. Untuk pojok pajak KPP Pratama Batu, ditempatkan di Kantor Pos dan Bank Jatim di kota Batu sebagaimana yang didapat dalam website Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana berikut:

Tabel 8. Lokasi Penempatan Pojok Pajak Tahun 2013

No	Lokasi	Alamat	Tanggal Operasional	Jam Operasional
1.	Kantor Pos Batu	Jl. P. Sudirman Batu	a) 18 September 2013 sampai 20 September 2013 b) 17 Oktober 2013 sampai 18 Oktober 2013	10:00 samapai 14:00
2.	Bank Jatim	Jl.Diponogoro No 18. Batu	c) 18 November 2013 sampai 20 November 2013 d) 18 Desember 2013 sampai 20 Desember 2013	

Sumber : Modifikasi melalui website Direktorat Jenderal Pajak, 2014

Selain sebagai tempat penerimaan SPT Tahunan, fasilitas yang dapat wajib pajak dapatkan atau yang diberikan oleh mobil pajak dan pojok pajak meliputi :

- a) Penyediaan leaflet, brosur dan sarana penyuluhan lainnya
- b) Konsultasi perpajakan
- c) Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Orang Pribadi
Penerimaan SPT Wajib Pajak.

Berdasarkan data yang diperoleh diatas dapat disimpulkan bahwa hingga saat ini KPP Pratama Batu tidak memiliki mobil pajak sebagai sarana pelayanan pelaporan SPT Tahunan bagi wajib pajak dan harus meminjam pada Kantor wilayah dengan konsekwensi harus bergiliran dengan KPP Pratama lain, jelas hal tersebut menghambat pelaksanaan pelayanan terhadap wajib pajak dan layanan mobil pajak ini hanya dapat dinikmati oleh wajib pajak hanya di waktu-waktu tertentu. Selanjutnya untuk pojok pajak, KPP Pratama Batu telah melaksanakannya pada September-Desember 2013, namun seharusnya juga dilaksanakan pada bulan Maret dan April karena pada akhir bulan tersebut merupakan batas akhir pelaporan SPT Tahunan. Terhambatnya layanan dan tidak dilaksanakannya pojok pajak disebabkan oleh pemahaman atau persepsi fiskus atas layanan penerimaan SPT Tahunan yang menggeneralisasi bahwa semua layanan penerimaan SPT Tahunan adalah dropbox dan pojok pajak, TPT, dan mobil pajak merupakan sarana peletakan drop box.

Padahal jelas dikatakan bahwa kewajiban pelaksanaan mobil pajak dan pojok pajak diatur dalam SE-09/PJ/2014, yang menjelaskan bahwa “Kepala KPP dan/atau KP2KP wajib melaksanakan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-43/PJ/2008 tentang Pojok Pajak dan Mobil Pajak sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-18/PJ/2009”. Jadi layanan

yang seharusnya KPP Pratama Batu berikan, yang telah diatur oleh Peraturan Direktorat Jenderal Pajak, bahwa wajib pajak dapat melaporkan SPT Tahunannya secara langsung ditempat yang disediakan yakni *Drop Box*, mobil pajak, pojok pajak dan TPT. Pembagian layanan tersebut dikarenakan karena setiap layanan memiliki fungsi yang berbeda-beda dalam pelaksanaannya.

3. Perbandingan Tindakan Pemberian Sanksi Perpajakan Terhadap Peraturan Direktorat Jenderal Pajak

Secara garis besar dalam tindakan memberikan sanksi perpajakan yang dilakukan KPP Pratama Batu telah sesuai dengan SE - 28/PJ/2013 yang merupakan acuan dalam melaksanakan pemeriksaan. KPP Pratama Baru melaksanakan pemeriksaan untuk mengetahui kebenaran dalam pelaksanaan kewajiban wajib pajaknya dan besarnya sanksi yang diberikan KPP Pratama Batu didasarkan pada terbitnya surat SKP dan STP. Untuk pengenaan sanksi, KPP telah melaksanakan sesuai dengan tarif sesuai ketentuan undang-undang perpajakan.

Kesesuaian pemeriksaan yang KPP Pratama Batu lakukan dengan Surat Edaran SE - 28/PJ/2013 yakni tentang tindak pemeriksaan yang dilakukan berdasarkan terbitnya surat perintah pemeriksaan (SP2). Dalam SP2 tersebut menjelaskan ruang lingkup yang terbagi pemeriksaan yang terbagi 2, yakni pemeriksaan dalam rangka menguji kepatuhan wajib pajak dan dalam rangka tujuan lain. Berikutnya mengenai pemeriksaan dalam menguji kepatuhan, terbagi lagi berdasarkan 2 kriteria yakni rutin dan khusus. Untuk pemeriksaaan dalam rangka menguji kepatuhan dan tujuan lain dapat dilaksanakan di kantor maupun

lapangan. Serta terhadap wajib pajak yang mengajukan restitusi atau SPT

Tahunnanya menyatakan lebih bayar, otomatis akan dilakukan pemeriksaan.

