

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Letak dan Sejarah dibentuknya Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan konsultasi Perpajakan (KP2KP) Lumajang

Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan konsultasi Perpajakan Lumajang (KP2KP Lumajang) yang merupakan situs penelitian berkedudukan di jalan Ahmad Yani No. 06 Lumajang. Dibentuk berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 55/PMK0.1/2007 tanggal 31 Mei 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana telah diubah terakhir dengan peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009. Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 62/PMK.01/2009 Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak terdiri dari :

a. Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (kanwil)

Kanwil terdiri dari 2 (dua) jenis, yaitu :

- 1) Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Khusus ;
- 2) Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak selain Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Khusus

b. Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

KPP terdiri dari 4 (empat) jenis yaitu :

- 1) KPP Wajib Pajak Besar ;
- 2) KPP Madya ;
- 3) KPP Pratama ;
- 4) Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP).

Organisasi dan tata kerja beserta kedudukan Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak sesuai Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 sebagai berikut ;

- a. Kantor Wilayah adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktorat Jenderal Pajak. Kanwil dipimpin oleh seorang kepala.
- b. KPP adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah. KPP dipimpin oleh seorang Kepala.
- c. KP2KP adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama.

Setiap instansi vertikal DJP memiliki tugas masing-masing yang berbeda sesuai kedudukannya. Berikut ini adalah tugas dari masing-masing instansi DJP :

- a. Kantor Wilayah mempunyai tugas melaksanakan koordinasi, bimbingan teknis, pengendalian, analisis, evaluasi, penjabaran kebijakan serta

pelaksanaan tugas dibidang perpajakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b. KPP yang terdiri dari 3 (tiga) jenis memiliki tugas masing-masing yang berbeda kecuali tugas KPP Wajib Pajak Besar dan KPP Madya.

1) KPP Wajib Pajak Besar dan KPP Madya mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2) KPP pratama mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

c. KP2KP mempunyai tugas melakukan urusan pelayanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan kepada masyarakat serta membantu Kantor Pelayanan Pajak Pratama dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam tata Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak (DJP), KP2KP Lumajang berada di bawah naungan KPP Pratama Probolinggo yang termasuk dalam wilayah kerja Kanwil DJP Jawa Timur III. Sebagai kepanjangan tangan dari KPP

Pratama Probolinggo, KP2KP lumajang selain melaksanakan fungsi penyuluhan juga memberikan pelayanan dan konsultasi perpajakan bagi wajib pajak khususnya di wilayah Kabupaten Lumajang.



Gambar 4.1 Bangunan KP2KP Lumajang
(Sumber : KP2KP Lumajang, 2016)

Wilayah kerja KP2KP Lumajang meliputi seluruh wilayah Kabupaten Lumajang yang terdiri dari 21 kecamatan dan terbagi dalam 198 desa definitif dan 7 kelurahan. Secara geografis, Kabupaten Lumajang terletak antara $112^{\circ} 50'$ – $113^{\circ} 22'$ bujur timur dan $7^{\circ} 54'$ - $8^{\circ} 23'$ Lintang Selatan. Luas wilayah keseluruhan Kabupaten Lumajang adalah 1790,90 km².

Adapun batas-batas wilayah Kabupaten Lumajang adalah sebagai berikut :

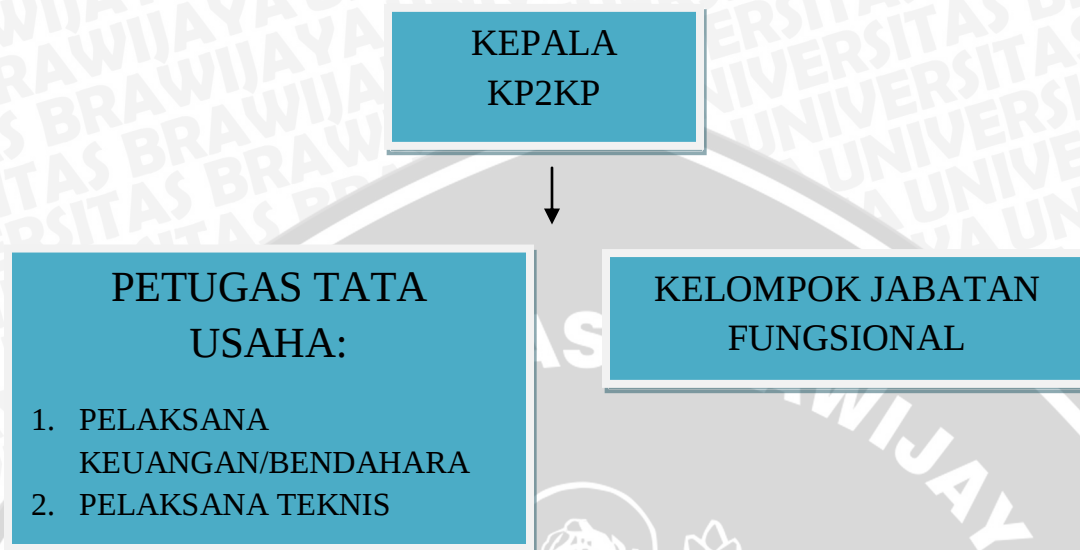
- 1) Sebelah barat : Kabupaten Malang
- 2) Sebelah Utara : Kabupaten Probolinggo
- 3) Sebelah timur : Kabupaten Jember
- 4) Sebelah selatan : Samudera Indonesia



Gambar 4.2 Peta Kabupaten Lumajang
(Sumber : www.lumajangkab.go.id diakses 31 Mei 2016 Pukul 15.25 WIB)

2. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan konsultasi Perpajakan (KP2KP) Lumajang

Struktur organisasi yang dimiliki KPP Pratama Probolinggo dan KP2KP Lumajang berbeda, Struktur organisasi KPP Pratama Probolinggo memiliki struktur yang lebih besar dan lebih kompleks dibandingkan dengan struktur yang dimiliki oleh KP2KP Lumajang.



Gambar 4.3 Struktur Organisasi KP2KP Kabupaten Lumajang
(Sumber : KP2KP Kabupaten Lumajang, 2016)

KP2KP dipimpin oleh seorang kepala kantor dengan jabatan setingkat eselon IV. Dalam menjalankan tugasnya kepala KP2KP Lumajang di bantu oleh dua orang pelaksana yaitu satu pelaksan keuangan, dan satu pelaksana teknis yang merupakan pegawai tetap, sedangkan kelompok jabatan fungsional tidak terdapat di KP2KP Lumajang. Selain itu masih ada empat orang petugas keamanan, dan dua orang cleaning service.

Berdasarkan pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang terdapat pada KP2KP Lumajang sebagai berikut :

- 1) Kepala KP2KP Lumajang

KP2KP Lumajang dipimpin oleh seorang kepala kantor yang mengawasi pelaksanaan tugas bawahan masing-masing dan apabila terjadi penyimpangan wajib mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan juga mematuhi petunjuk dan bertanggung jawab kepada atasan dan menyampaikan laporan berkala tepat pada waktunya, dalam menyampaikan laporan kepada atasan, tembusan laporan wajib pula disampaikan. Kepala KP2KP Lumajang menyampaikan laporan kepada kepala KPP Pratama Probolinggo

2) Petugas Tata Usaha

Petugas tata usaha yang terdiri dari dua bagian yakni Pelaksana Keuangan/Bendahara dan Pelaksana Teknis mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, rumah tangga dan perlengkapan.

3) Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kelompok jabatan fungsional terdiri dari sejumlah jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya, setiap kelompok tersebut dikoordinasikan oleh pejabat fungsional senior yang ditunjuk oleh kepala kantor wilayah dan kepala KPP Pratama Probolinggo. Kelompok jabatan fungsional KP2KP Lumajang terdiri dari Pelaksana Satpam, Petugas Pramubakti, dan Petugas Kebersihan atau *Cleaning Service*.

3. Visi dan Misi Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Lumajang

Visi dan misi KP2KP Lumajang mengacu pada visi dan misi Direktorat Jenderal Pajak yaitu :

a. Visi

Menjadi institusi penghimpun penerimaan negara yang terbaik demi menjamin kedaulatan dan kemandirian negara.

b. Misi

Meningkatkan penerimaan negara dari sektor perpajakan melalui kegiatan pelayanan, penyuluhan dan konsultasi yang efektif, terstruktur, terarah dan terukur.

c. Janji Pelayanan

Bertekad menerapkan sistem dan budaya kerja sesuai nilai-nilai kementerian keuangan dalam memberikan layanan guna mewujudkan kepuasan masyarakat.

d. Maklumat Pelayanan

Dengan ini, kami menyatakan sanggup menjalankan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

B. Data Fokus Penelitian

1. Pelaksanaan Kegiatan Pelayanan Perpajakan KP2KP Lumajang

Dilihat dari pentingnya pajak dalam menunjang pembangunan nasional, beberapa pihak terkait perlu bekerja sama secara optimal untuk mencapai target penerimaan setiap tahunnya. Penerimaan pajak tidak hanya dapat dinilai dari banyaknya Wajib Pajak membayarkan pajak dan tingginya tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi ketentuan perpajakan. Aparat pajak perlu dinilai kinerja yang telah dilakukan, baik dalam penerapan atau implementasi kebijakan, seberapa sering sosialisasi yang telah dilakukan, dan pelayanan yang telah diberikan kepada Wajib Pajak sudah dalam taraf maksimal ataupun belum maksimal. Jika dalam penerapannya seluruh pihak yang terlibat tersebut telah bekerja sama dengan baik, besar kemungkinan pencapaian target penerimaan pajak setiap tahunnya akan meningkat.

Sistem *self assessment* yang digunakan oleh Indonesia membutuhkan adanya pengontrolan dan pengawasan yang lebih ketat agar penghindaran pajak atau bahkan penggelapan pajak dapat diminimalisir. Oleh sebab itu pemerintah membentuk instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang memiliki tugas dan fungsi untuk melayani dan mengawasi Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

a. Komitmen Meningkatkan Pelayanan

KP2KP Lumajang sebagai instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak mempunyai keharusan memenuhi target penerimaan pajak yang telah direncanakan baik dari Kantor Wilayah Jawa Timur III maupun KPP Pratama Probolinggo. Pimpinan KP2KP Lumajang yakni Kepala Kantor diharuskan memiliki komitmen untuk meningkatkan mutu pelayanan dan memberikan perhatian terhadap kinerja pelayanan di unit kerjanya. Suksesnya pencapaian target tersebut perlu adanya tanggung jawab keharusan komitmen untuk meningkatkan mutu pelayanan, memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan serta memberikan perhatian terhadap kinerja pelayanan di unit kerjanya. Hal tersebut bertujuan untuk terwujudnya tingkat kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Untuk meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan dengan mengedepankan upaya pelayanan prima. Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat baik wajib pajak maupun calon wajib pajak KP2KP Lumajang menerapkan strategi layanan untuk mendukung meningkatkan mutu pelayanan. Adapun yang didapat dari data primer yang dilakukan peneliti di situs penelitian yakni KP2KP Lumajang yang salah satunya :

1) Pemberian Informasi Perpajakan

Pemberian informasi umum perpajakan adalah layanan pemberian informasi berdasarkan pertanyaan dari masyarakat dan/atau wajib pajak melalui sarana yang dimiliki, guna mempermudah informasi yang dibutuhkan.

KP2KP memanfaatkan berbagai sarana komunikasi baik melalui telepon di 0334-880827, surat elektronik, faksimili di 0334-881827, media cetak maupun pelayanan secara langsung atau tatap muka kepada petugas KP2KP untuk menyampaikan informasi perpajakan. Informasi yang disampaikan berdasarkan undang-undang dan bersifat normatif sesuai dengan ketentuan yang berlaku, berikut pemaparan kepala KP2KP Lumajang dalam menyikapi masyarakat dan/atau wajib pajak yang kurang memahami hal di bidang pajak :

“Kami selaku pihak instansi yang berkewajiban memberikan layanan perpajakan berupa pemberian informasi perpajakan, penerimaan, dan pengelolaan pengaduan, penyampaian informasi yang diberikan kepada masyarakat menggunakan sarana komunikasi telepon maupun tatap muka langsung dengan mendatangi kantor kami, layanan ini ditujukan bagi masyarakat umum dalam memberikan informasi tentang perpajakan. Sementara itu layanan pemberian informasi ini baik telepon maupun tatap muka langsung diberikan sesuai jam kerja kantor, normalnya mulai jam 08.00 sampai dengan 16.00 WIB. Dalam hal ini kami selaku pihak instansi di bawah DJP terus memberikan pemahaman, dan terus mengadakan penyuluhan agar masyarakat lambat laun mengerti dan sadar pajak” (11/05/2016 pukul 10.45 WIB).

Adapun pemberian informasi ini, memungkinkan masyarakat baik wajib pajak maupun calon wajib pajak menerima dan memahami berbagai informasi yang nantinya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan pengambilan keputusan untuk kepentingan masyarakat, tidak hanya wajib pajak melainkan calon wajib pajak maupun masyarakat pada umumnya. Layanan informasi bertujuan untuk membekali individu dengan berbagai pengetahuan dan pemahaman dan merangsang individu untuk dapat secara

kritis mempelajari berbagai informasi tentang berbagai hal yang berguna untuk mengenal diri, merencanakan, dan mengembangkan pola sebagaimana ketentuan akan kewajiban sebagai wajib pajak yang sebelumnya masyarakat pada umumnya sudah mengunjungi atau mempelajari informasi perpajakan melalui website DJP yakni www.pajak.go.id yang digunakan sebagai sarana untuk penyampaian berita, sosialisasi atau peraturan perpajakan. Adapun pengembangan pemberian informasi ini, yakni melalui program informasi, program jangka pendek maupun program jangka panjang yang memerlukan dukungan program informasi yang tersebar luas. Hal ini dilakukan untuk meyakinkan masyarakat bahwa pajak merupakan sumber utama dari pembiayaan negara dan sangat berperan dalam keangsuran pembangunan nasional.

2) Mekanisme Pengawasan Kegiatan Pelayanan

Pengawasan terhadap pelayanan menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang dijalankan sesuai standart pelayanan yang di tetapkan, pengawasan kegiatan pelayanan yang dilakukan KP2KP Lumajang merupakan salah satu hal untuk meningkatkan mutu pelayanan seperti yang di ungkapkan kepala kantor KP2KP Lumajang sebagai berikut :

“Sebagai pimpinan kantor disini sebagaimana mestinya memiliki komitmen untuk meningkatkan mutu pelayanan dan memberikan perhatian lebih kepada kinerja pelayanan di unit kerja kami. Untuk dokumen atau laporan perpajakan yang dimiliki wajib pajak baik diserahkan langsung atau tidak oleh wajib pajak, mekanisme yang

kami jalankan sesuai SOP yakni dengan membuat daftar surat pengantar untuk menjadi penjaminan bahwa berkas atau dokumen laporan wajib pajak tersebut sudah dikirim ke KPP Pratama, dengan memberikan tanda terima berupa Lembar Pengawasan Arus Dokumen atau yang disingkat LPAD” (11/05/2016 pukul 10.45 WIB).

Sama halnya yang diungkapkan oleh kepala KP2KP Lumajang, pelaksana keuangan KP2KP Lumajang menjabarkan :

“Sebagai pimpinan yang harus memiliki tanggung jawab langsung, komitmen meningkatkan mutu pelayanan jelas harus kita miliki, selain kewajiban kepala kantor yang memberikan perhatian kepada petugas KP2KP Lumajang di setiap unit kerjanya, komitmen meningkatkan mutu pelayanan petugas KP2KP Lumajang selain kepala kantor yang harus dimiliki yakni kepada wajib pajak. Komitmen lebih kepada untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan, kuncinya ada pada keramahan dalam memberikan layanan sudah menjadi kewajiban dan harus menjadi landasan utama, setelah itu pengawasan dalam melayani wajib pajak dapat berjalan dengan baik.” (11/05/2016 pukul 10.45 WIB).

KP2KP Lumajang selaku pihak instansi yang melayani pemenuhan kewajiban perpajakan di kawasan Kabupaten Lumajang menghimbau agar masyarakat senantiasa menjalankan kewajiban perpajakannya tanpa terkecuali. Hal ini selaras dengan prinsip *self assessment* yang diadopsi sebagai prinsip dasar perpajakan di Indonesia. Dengan prinsip tersebut bukan pihak KP2KP lah yang menentukan atau memiliki kewenangan untuk menentukan pajak individu atau badan tertentu, dan sebaliknya jumlah pajak terhutang ditentukan oleh wajib pajak itu sendiri. Disisi lain mekanisme pengawasan KP2KP lebih kepada melayani atau dengan bahasa lain mengawasi kejujuran wajib pajak dalam memenuhi tahapan dari awal sampai

akhir, tahapan yang dimaksud meliputi mendaftarkan diri untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), menghitung pajak, membayar pajak, hingga melaporkan SPT.

Sadar pemenuhan kewajiban perpajakan tidak berhenti pada membayar pajak, namun juga memenuhi tahapan lainnya, namun juga memenuhi tahapan lainnya dari awal hingga akhir, tahapan yang dimaksud meliputi mendaftarkan diri untuk mendapatkan nomor pokok wajib pajak (NPWP), menghitung pajak, membayar pajak hingga melaporkan SPT. Penerapan inilah yang menjadi salah satu tujuan dari mekanisme pengawasan yang dilakukan KP2KP Lumajang. Kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan diartikan sebagai pemenuhan seluruh tahapan tanpa kecuali. Hal inilah yang harus dimengerti masyarakat lebih mendalam bahwa pajak adalah kontribusi wajib pajak bagi negara sehingga dapat dipaksakan.

3) Kemajuan Teknologi

Teknologi yang digunakan oleh petugas KP2KP Lumajang dalam menjalankan tugas dan melayani penduduk Kabupaten Lumajang akan berdampak pada efisiensi pelayanan yang diberikan. Kemajuan teknologi yang ada di KP2KP Lumajang merupakan salah satu penunjang dalam memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan. Kemajuan teknologi berkembang sangat cepat, apabila KP2KP tidak mengikuti perkembangan teknologi yang ada, maka pelayanan yang diberikan cenderung akan

memburuk. Saat dilakukan wawancara pada pihak terkait yang berada di KP2KP Lumajang yaitu Pelaksana keuangan, mengatakan bahwa:

“Sistem teknologi yang KP2KP gunakan sama saja dengan yang digunakan KPP. Disini kita secara umum sama-sama menggunakan komputer, laptop, dan juga printer, untuk pengadaan barang-barang tersebut kita harus meminta ke kantor pusat” (12/05/2016 pukul 12.45 WIB).

Pegawai Honorer yang berkedudukan sebagai pramubakti di KP2KP Lumajang juga menambahkan :

“Tidak ada perbedaan sistem yang digunakan antara KP2KP dan KPP, namun kalau di KPP mungkin lebih lengkap, misalnya terdapat ruang server. Sementara saat ini KP2KP belum butuh server, yang penting bisa akses *internet* maupun *intranet*” (12/05/2016 pukul 12.45 WIB).

Sedangkan kepala KP2KP Lumajang memberikan keterangan yang lebih detail terkait teknologi yang digunakan:

“Sistem teknologi yang digunakan mungkin sama. Disini kita juga menggunakan *intranet* dan *internet*, line nya ada dua, sebelumnya ada satu, kalau *internet*-nya mati maka *intranet*-nya juga mati. Sebelumnya disini *intranet*-nya menggunakan VPN yang mengakibatkan tidak bisa akses SI DJP, *Tax Knowledge Base*, karena memang kalau menggunakan VPN tidak bisa akses kesana, dan juga saat melakukan pengecekan NPWP untuk mengetahui masih aktif atau tidak terkadang loadingnya lama. Tetapi saat ini teknologi yang kami miliki sudah cukup membantu wajib pajak karena adanya pembaharuan meskipun tidak semuanya bisa, untuk yang tidak bisa sementara ini misalnya dalam hal mengurus faktur pajak dan pemindah bukuan pembayaran pajak, ketidakbisaan ini karena selain sistem teknologinya yang masih berbeda dengan KPP juga karena wewenangnya berbeda. Namun untuk sementara disini kami sudah bisa melayani pendaftaran NPWP secara online, pengukuhan PKP secara online, dan penerimaan SPT tahunan secara online melalui SIDJP” (12/05/2016 pukul 12.45 WIB).

KP2KP memiliki sistem teknologi yang tidak jauh berbeda dengan KPP Pratama menurut keterangan yang diperoleh tersebut, namun ada beberapa hal yang tidak dimiliki KP2KP, yakni tidak adanya ruang server di KP2KP. Beberapa perbedaan ini tentunya tidak terlalu berpengaruh dalam urusan melayani wajib pajak, karena dengan adanya pembaharuan sistem teknologi wajib pajak terbantu dengan adanya pendaftaran NPWP secara online, pengukuhan PKP secara online, dan penerimaan SPT tahunan secara online melalui SIDJP.

Perbedaan sistem teknologi yang lebih kepada perbedaan teknis dan juga wewenang KP2KP yakni wajib pajak belum bisa melakukan kepengurusan faktur pajak dan pemindahbukuan pembayaran pajak di KP2KP Lumajang.

b. Pelayanan Kepada Wajib Pajak

Pelaksanaan pelayanan kepada wajib pajak yang diterapkan KP2KP Lumajang yakni berpedoman kepada surat edaran Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang mengatur tentang panduan pelayanan prima DJP. Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) yang dimiliki KP2KP Lumajang merupakan tempat pelayanan perpajakan yang terintegrasi dengan sistem yang melekat pada KPP dalam memberikan pelayanan perpajakan. Dalam memberikan pelayanan yang baik, untuk tempat pelayanan terpadu memiliki Standart Pelayanan Prima dalam

pelaksannya yang diatur dalam Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-09/PJ/2013 tentang Panduan Pelayanan Prima Direktorat Jenderal Pajak.

Pelaksana keuangan mengungkapkan :

“Di tempat ini yakni TPT, wajib pajak dapat memperoleh layanan seperti penerimaan laporan Masa PPh dan PPN, pendaftaran NPWP, pengukuhan Pengusaha Kena Pajak. TPT merupakan tempat vital bagi wajib pajak atau orang yang datang, karena di TPT lah tempat pertemuan antara pihak kami/petugas pajak dan wajib pajak untuk mengurus atau kepentingan lain dalam urusan perpajakan. Untuk meningkatkan pelayanan kami memberikan kenyamanan serta ketetapan waktu pelayanan.” (11/05/2016 pukul 12.15 WIB)

Pelaksanaan pelayanan yang dilakukan KP2KP Lumajang kepada wajib pajak berpedoman pada :

1) Waktu Pelayanan TPT

Tempat Pelayanan Terpadu KP2KP Lumajang memiliki jam kerja yakni pukul 08.00 – 16.00 WIB untuk hari Senin sampai Kamis, sementara pada hari Jumat jam kerja mulai jam 08.00 – 15.00 WIB. Namun untuk layanan pelaporan SPT Tahunan, hari dan jam kerjanya ditambah dan diperpanjang guna meningkatkan pelayanan pada batas akhir penyampaian SPT Tahunan walaupun bertepatan hari libur, sebagaimana yang diungkapkan

Pramubakti KP2KP Lumajang :

“Sebenarnya kantor kami setiap harinya di mulai jam 07.30 WIB namun untuk aktivitas pelayanan sendiri dimulai pada pukul 08.00 WIB. Untuk jam istirahat khusus petugas yang berada di TPT kami mengusahakan tidak dalam keadaan kosong, jam istirahat yang kami terapkan untuk petugas TPT diberlakukan bergantian. Untuk pelayanan pelaporan SPT Tahunan pada hari terakhir biasanya KP2KP buka sampai jam 8 malam/20.00 WIB dan seperti halnya untuk 2 minggu terakhir kemarin,

hari sabtu juga buka, sebelum jam pelayanan seluruh petugas TPT wajib untuk melakukan persiapan dalam memberikan pelayanan. Pada saat jam istirahat, petugas TPT tetap melayani penerimaan surat dan/atau laporan dan konsultasi, sehingga tidak dibenarkan TPT dalam keadaan kosong, petugas bergantian beristirahat." (11/05/2016 pukul 12.15 WIB)

Waktu pelayanan di TPT adalah pukul 08.00 sampai dengan 16.00 waktu setempat untuk hari senin sampai dengan hari kamis, sementara untuk hari jumat waktu pelayanan dimulai pukul 08.00 sampai dengan 15.00. Selisih waktu antara jam kerja dengan jam pelayanan digunakan untuk persiapan dalam memberikan layanan (doa dan spirit pagi, pengarahan, merapikan tata ruang dan administrasi serta persiapan bagi petugas TPT) dan persiapan tutup layanan (melakukan evaluasi layanan yang dilakukan, merapikan dan menyelesaikan administrasi layanan pada hari tersebut). Pada jam istirahat, pelayanan tetap diberikan dengan cara mengatur secara bergiliran petugas yang beristirahat dan menambah jumlah petugas jika TPT terlihat antrian yang panjang.

2) Jadwal Petugas TPT dan Konseling (*Helpdesk*)

Tempat Pelayanan Terpadu KP2KP Lumajang memiliki 3 (tiga) loket pelayanan dan 1 (satu) meja Konseling. TPT ataupun meja Konseling (*helpdesk*) di KP2KP Lumajang jadwal dan penugasannya diatur oleh kepala kantor KP2KP Lumajang sesuai kondisi dan situasi setempat. Khusus untuk meja konseling diisi setiap harinya oleh petugas KP2KP baik petugas

Pramubakti maupun petugas *Account Representative* (AR) dari pihak KPP Pratama.

Account Representative (AR) yang ada pada KP2KP Lumajang pada waktu tertentu memiliki fungsi Pengawasan dan Konsultasi sama halnya pada KPP Pratama. Pengawasan dan Konsultasi adalah nama seksi dalam struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak. Dalam satu KPP ada beberapa seksi waskon, masing-masing waskon dipimpin oleh seorang kepala seksi. Pada seksi waskon inilah para *Account Representative* (AR) berada, dan mereka bertanggung jawab kepada kepala seksi yang menjadi atasan langsungnya. AR menjalankan dua yang terdiri dari menjalankan fungsi pelayanan dan menjalankan fungsi pengawasan. Dalam menjalankan fungsi pelayanan di KP2KP Lumajang kepala KP2KP mengungkapkan:

“Karena KP2KP kepanjangan tangan dari KPP Pratama Probolinggo, petugas AR tidak bertempat di KP2KP melainkan di KPP Pratama Probolinggo, namun dalam urusan pelayanan, pihak kita sewaktu-waktu mendatangkan langsung petugas AR atau ke Lumajang sesuai permintaan pihak KP2KP biasanya dalam urusan penyuluhan, atau sebaliknya KPP Pratama Probolinggo yang mengirim atau mengutus AR ke KP2KP Lumajang tergantung keperluan, jadi di kantor KP2KP Lumajang tidak ada petugas AR, tetapi karena KP2KP Lumajang adalah bagian dari KPP Pratama Probolinggo maka tugas dan fungsi AR berlaku juga di KP2KP Lumajang, dan juga kebanyakan petugas AR yang didatangkan oleh pihak kami dalam urusan pelayanan yakni penyuluhan ataupun sosialisasi. Saat petugas AR tidak berada di sini, maka meja help desk yang ada di TPT diisi oleh petugas yang dimiliki KP2KP Lumajang menyesuaikan jadwal yang saya tetapkan dan bergantian” (12/05/2016 pukul 09.45 WIB)

Selain penjelasan kepala KP2KP, petugas Pramubakti KP2KP menjelaskan fungsi dan kewajiban AR yang berlangsung di KP2KP Lumajang:

“Dalam menjalankan fungsi AR yang berkaitan dengan KP2KP Lumajang, urusan AR sendiri biasanya berkaitan dengan pelayanan penyuluhan ataupun sosialisasi. Untuk urusan pengawasan biasanya melakukan proses penyelesaian permohonan wajib pajak, penyelesaian usulan pembetulan ketetapan pajak, melakukan bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan atau penyuluhan kembali kepada wajib pajak.” (12/05/2016 pukul 09.45 WIB)

Dari pernyataan diatas, selain menjalankan fungsi sebagai pelayanan AR juga mempunyai fungsi pengawasan yang masing-masing mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan wajib pajak, penyusunan data wajib pajak, analisis kinerja wajib pajak, sampai dengan rekonsiliasi data wajib pajak dalam melakukan ekstensifikasi.

3) Standar Pakaian Petugas KP2KP Lumajang

Sesuai dengan Surat Edaran Menteri Keuangan nomor SE-09/PJ/2013 mengenai ketentuan pakaian kerja, KP2KP Lumajang juga menerapkan pakaian petugas pada tabel 4.1

Tabel 4.1 : Ketentuan Pakaian Kerja KP2KP Lumajang

Hari	Pria	Wanita	Keterangan
Senin dan Rabu	Baju lengan panjang berwarna biru muda dan celana panjang berwarna biru tua, dilengkapi dengan dasi berwarna biru tua.	Baju/blouse lengan panjang berwarna biru muda, blazer berwarna biru tua, dan celana panjang berwarna biru tua (Bagi petugas yang	Model dan warna pakaian seragam dimaksud berpedoman pada panduan pelayanan prima

	mengenakan jilbab disarankan berwarna biru tua)	DJP yang tertuang pada SE-09/PJ/2013
Selasa	Berpakaian Batik	Model dan warna pakaian diatur Kepala KP2KP Lumajang yang berpedoman pada panduan pelayanan prima DJP yang tertuang pada SE-09/PJ/2013
Kamis	Berpakaian bebas dan rapi (dilarang mengenakan celana <i>jeans</i> , baju kaus, rok pendek untuk wanita, dan lain sebagainya yang tidak pantas)	
Jumat	Berpakaian baju taqwa berwarna putih celana berwarna hitam (Untuk non muslim menyesuaikan warna)	

(Sumber : KP2KP Lumajang)

4) Pengawas/Supervisor KP2KP Lumajang

Sistem pengawasan KP2KP Lumajang dalam pemberian pelayanan kepada wajib pajak adalah tanggung jawab kepala kantor KP2KP Lumajang, sementara petugas lain atas pemberian pelayanan di TPT ataupun *Helpdesk* bertanggung jawab langsung kepada kepala KP2KP Lumajang, hal tersebut diungkapkan kepala KP2KP Lumajang:

“Sistem atau cara yang kami gunakan lebih merujuk pada pedoman pelayanan yang telah diatur oleh DJP, bahwa pengawasan pada KP2KP yang bertindak sebagai pengawas adalah kepala kantor. Pengawasan yang dilakukan seperti halnya mengkoordinasi pelayanan TPT, memonitor secara langsung petugas yang lain, tak terkecuali mengawasi kelengkapan kerapian peralatan kantor serta memberikan arahan bimbingan kepada petugas sampai dengan mengevaluasi atas layanan yang diberikan petugas setiap harinya.”
(12/05/2016 pukul 09.45 WIB)

Sementara petugas Pramubakti mengungkapkan perihal tentang pengawasan atas pelayanan kepada wajib pajak di TPT dan meja konseling:

“Tanggung jawab petugas kepada wajib pajak dalam memberikan pelayanan lebih kepada menjaga sikap sopan santun, dan berperilaku baik sama halnya pelayanan publik lainnya. Jika ada kesalahan teknis saat melayani terlebih dahulu kami memohon maaf atas layanan seperti contoh pada saat listrik mati atau sistem rusak/terganggu yang mengakibatkan pelayanan kepada wajib pajak terganggu, selain meminta maaf kami menanyakan kesediaan wajib pajak untuk menunggu sampai dengan keadaan normal kembali.”
(12/05/2016 pukul 09.45 WIB)

Menurut pendapat yang telah disampaikan baik kepala KP2KP Lumajang maupun petugas pramubakti KP2KP Lumajang mengenai pengawasan atas pelayanan yang diberikan KP2KP Lumajang kepada wajib pajak merujuk pada pedoman pelayanan yang telah diatur oleh DJP.

5) Pelayanan Prima

Pelayanan Prima yang diterapkan KP2KP Lumajang kepada wajib pajak memiliki beberapa area umum salah satunya yakni TPT, termasuk area umum dalam lingkungan KP2KP Lumajang, KP2KP Lumajang memiliki dua jenis area, yaitu:

a. Area Umum

Wajib pajak boleh dengan bebas keluar masuk tanpa menggunakan atribut tertentu untuk mendapatkan pelayanan perpajakan yang baik sesuai dengan standart mutu pelayanan.

b. Area Terbatas

Pihak-pihak yang tidak berkepentingan tidak diperbolehkan secara bebas keluar masuk area tersebut untuk mendapatkan pelayanan perpajakan.

Area kantor di KP2KP Lumajang dibagi menjadi dua yaitu area umum dan area terbatas. Pada area umum, wajib pajak boleh dengan bebas keluar masuk tanpa menggunakan atribut tertentu untuk mendapatkan pelayanan perpajakan yang baik sesuai dengan standart mutu pelayanan. Pada area terbatas, pihak-pihak yang tidak berkepentingan tidak diperkenankan secara bebas keluar masuk dalam area tersebut untuk mendapatkan pelayanan perpajakan. Wajib pajak yang memerlukan pelayanan pada *retricted area* harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut :

- a) Mengisi buku tamu dengan menyatakan secara jelas tujuannya;
- b) Meninggalkan identitas seperti KTP atau identitas lainnya untuk ditukar dengan kartu tamu;
- c) Ada petugas yang menunjukkan/mengantar wajib pajak menemui petugas yang disetujui.

Petugas KP2KP Lumajang yang berhubungan langsung dengan wajib pajak harus menjaga sopan santun dan perilaku, ramah, tanggap, cermat dan cepat, serta tidak mempersulit pelayanan.

c. Fasilitas TPT pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan Lumajang

Fasilitas yang tersedia di KP2KP Lumajang pada tabel 4.2 merupakan upaya untuk mencapai tingkat kepuasan atas pelayanan kepada wajib pajak, dalam hal ini KP2KP Lumajang mengacu pada Surat Edaran DJP Nomor SE-09/PJ/2013

Tabel 4.2 : Fasilitas TPT KP2KP Lumajang 2016

No	Sarana	Keterangan
1	Sistem Antrian	Menggunakan nomor antrian manual, pemberian nomor antrian manual oleh petugas satpam.
2	Tempat duduk untuk menunggu antrian	Tempat duduk antrian TPT dapat diisi maksimal 24 orang
3	Papan informasi :	
	a. Informasi jenis pelayanan dan prosedur pelayanan	Terpampang dengan jelas dan dapat terbaca oleh tamu.
	b. Dilarang merokok	Tanda/lambing/sticker.
	c. Visi dan Misi DJP	Terpampang dengan jelas dan terbaca oleh petugas dan tamu.
	d. Papan pengumuman dan petunjuk tempat	Termasuk arah toilet/musala
	e. Jadwal pelayanan TPT	Terpampang dengan jelas jam pelayanan agar terbaca oleh tamu.
	f. Informasi saluran pengaduan dan alamat website	Sesuai dengan informasi dari Direktorat P2 Humas DJP, ditambah layanan informasi KP2KP Lumajang yang dapat dihubungi masyarakat.
	g. Visi Misi dan Motto Pelayanan KP2KP	Terpampang dengan jelas, dan dapat terbaca oleh petugas dan tamu
	h. Nilai-nilai Kementerian	Sesuai dengan prinsip yang dipegang oleh Kementerian Keuangan.

	Keuangan	
	i. Slogan-slogan	a) Lunasi pajaknya, awasi penggunaannya b) Kepuasan anda adalah kebanggaan kami c) Tegurlah kami, apabila kami lupa senyum d) Seluruh layanan perpajakan tidak dipungut biaya e) Dan lain-lain
4	Tempat brosur dan leaflet perpajakan	Digunakan untuk menyediakan informasi antara lain : a. Brosur Perpajakan b. Leaflet perpajakan c. Kuesioner d. Lembar kritik dan saran
5	Kotak kritik dan saran	Disiapkan kotak untuk menampung kritik dan saran, atau untuk pengembalian kuesioner yang telah diisi, bila ada formulir untuk kritik dan juga tersedia alat tulis yang melekat pada meja.
6	Lemari formulir pajak	Ditempatkan di dekat meja TPT dan meja konsultasi yang dilengkapi formulir-formulir pajak yang diperlukan, sehingga memudahkan wajib pajak untuk meminta atau mengambil formulir tersebut.
7	Meja, kursi, printer, komputer dan software yang diperlukan petugas pelayanan	Disesuaikan dengan ruangan TPT dan jumlah petugas dan software yang ada harus menyajikan informasi yang terkini dan mengikuti perkembangan dari website pajak/portal DJP.
8	Tempat dokumen pelaporan dan surat-surat: a. Kotak b. Laci c. Keranjang	Ditempatkan di sebelah meja TPT yang dilengkapi dengan laci-laci perjenis pajak dan penerimaan surat lainnya, dan dipastikan aman serta tersusun dengan rapi, sehingga dapat dengan mudah ditemukan apabila dibutuhkan.
9	Telepon Internal	Sambungan telepon untuk menghubungi seksi lain dengan jumlah

		satu di meja TPT dan satu di meja <i>helpdesk</i>
10	Prasarana Pendukung : a. Toilet b. Musala c. Sarana parkir d. Dan lain-lain	Selalu terjaga kebersihannya, dan dilengkapi dengan petunjuk arah/lokasi Apabila memungkinkan pada hari-hari sibuk, sarana perparkiran mendapatkan perhatian dan pengaturan yang baik. Petugas tidak diperbolehkan untuk memungut biaya dari setiap tamu yang berkunjung dalam hal apapun.

(Sumber : KP2KP Lumajang)

d. Petugas Pendukung

Dalam mendukung terciptanya pelayanan pada KP2KP Lumajang terdapat Petugas pendukung yang terdiri dari :

a) Petugas Keamanan/Satpam

Petugas Keamanan/Satpam merupakan petugas yang ditugaskan di KP2KP Lumajang yang mengedepankan kejujuran, bersikap ramah, sopan, lugas, tidak diskriminatif, simpatik, diplomatis dan memiliki kemampuan berkomunikasi untuk menjaga citra KP2KP Lumajang, terutama apabila sedang mengalami masalah, seperti aliran listrik padam, sistem sedang bermasalah, dan lain-lain. Seperti yang diungkapkan kepala KP2KP Lumajang:

“Kami memiliki dua petugas keamanan/satpam di bentuk dalam rangka penyelenggaraan keamanan *swakarsa* di lingkungan KP2KP, yang memiliki jam kerja bergantian, satpam disini, pastinya dan diharuskan siaga pada saat tamu yang datang, dan dalam memberikan pelayanan satpam berada di depan pintu kantor, dan bagi tamu yang memerlukan

informasi perpajakan, satpam disini mengantar/menunjukkan ke tempat petugas.” (13/05/2016 pukul 10.45 WIB).

Sementara pelaksana teknis menambahkan pendapat kepala KP2KP:

“Petugas satpam disini merangkap sebagai penjaga keamanan kantor saat kantor tutup, menjaga keamanan di malam hari.” (13/05/2016 pukul 10.45 WIB).

Dari pemaparan kedua narasumber di atas dapat disimpulkan bahwa keberadaan petugas satpam/keamanan di KP2KP Lumajang membantu melakukan keamanan secara fisik.

b) Petugas Kebersihan/Cleaning Service

Petugas Kebersihan merupakan petugas yang dalam tugasnya memelihara kebersihan dan memberikan pelayanan kebersihan di Kantor KP2KP Lumajang, dalam penyelenggaraannya petugas kebersihan dibutuhkan untuk menciptakan kenyamanan dan kebersihan dalam pelayanan kantor. Kepala KP2KP mengungkapkan keberadaan petugas kebersihan:

“Seperti instansi lain, KP2KP juga memerlukan petugas kebersihan untuk menjaga kebersihan kantor, yang pasti dari kami petugas harus memiliki sikap rajin, jujur, tekun dan simpatik.” (13/05/2016 pukul 10.45 WIB).

Dari pendapat kepala KP2KP dapat disimpulkan bahwa keberadaan petugas kebersihan KP2KP melayani kebutuhan kerumahtanggaan kantor dan menjaga kebersihan kantor.

2. Upaya Yang Dilakukan Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Lumajang Dalam Menunjang Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Inovasi-inovasi administrasi perpajakan DJP telah melakukan berbagai upaya untuk dapat memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Diawali dengan kewajiban yang pertama kali harus dipenuhi wajib pajak ketika mereka memenuhi persyaratan subjektif dan objektif yaitu mendaftarkan diri untuk memiliki NPWP. Ada beberapa cara yang bisa dilakukan untuk memperoleh NPWP, yaitu wajib pajak dapat langsung datang sendiri ke KPP/KP2KP yang tempat wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal dari wajib pajak atau dapat juga mendatangi pojok pajak yang terdapat di tempat keramaian (*mall*, gedung perkantoran). Apabila hal-hal tersebut juga sulit dilakukan, DJP juga menyediakan pendaftaran *online* melalui situs www.pajak.go.id. Kepala KP2KP memberikan pendapat terkait mendaftarkan diri sebagai wajib pajak :

“Sebelumnya DJP juga pernah memberikan kemudahan pemberian NPWP massal melalui pemberi kerja, dimana pemberi kerja akan menyampaikan data-data karyawannya yang belum ber NPWP untuk diberikan NPWP. Semua itu didasari amanat undang-undang sebagaimana diatur pasal 2 UU No. 16 tahun 2009” (14/05/2016 pukul 08.45 WIB).

Refleksi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam kurun waktu 2014 sampai dengan bulan juni 2016 wajib pajak terdaftar dalam sistem administrasi KPP Pratama Probolinggo untuk KP2KP Lumajang sejumlah 166.532 wajib pajak. Hal ini cukup memprihatinkan mengingat menurut data Badan Pusat Statistik Kabupaten Lumajang yang diperoleh dari KP2KP Lumajang hingga tahun 2015 pada tabel 4.3 jumlah

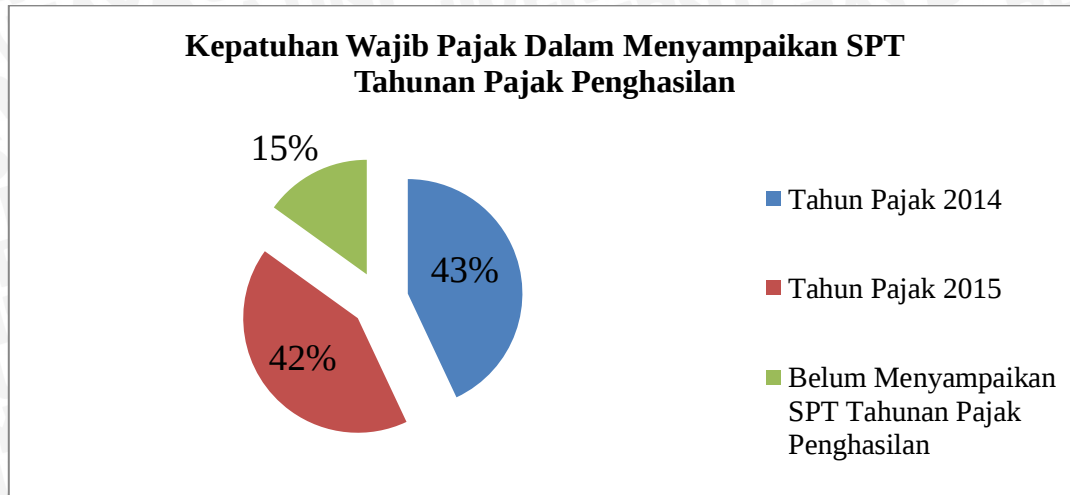
penduduk yang bekerja mencapai 518.184 jiwa. Artinya baru sekitar 32 % dari total jumlah orang pribadi pekerja dan berpenghasilan di kabupaten Lumajang yang mendaftarkan diri atau terdaftar sebagai wajib pajak.

Tabel 4.3 : Indikator Ketenagakerjaan Kabupaten Lumajang Tahun 2014-2015

Uraian	2014	2015
Angkatan kerja	514.666	532.005
a. Bekerja	500.104	518.184
b. Pengangguran Terbuka	14.562	13.821
Bukan Angkatan Kerja	276.033	265.018
Penduduk Usia 15 tahun keatas	790.699	797.011

(Sumber : KP2KP Lumajang)

KP2KP Lumajang selaku tempat penelitian dalam menjalankan tugas beserta fungsinya khususnya di bidang perpajakan dalam melaporkan jumlah SPT Tahunan di kurun waktu tahun 2014- 2016. Berdasarkan basis data yang dimiliki KPP Pratama Probolinggo Jumlah wajib pajak kabupaten Lumajang yang terdaftar di KPP Pratama Probolinggo adalah sejumlah 166.532 wajib pajak, jumlah SPT Tahunan Pajak Penghasilan tahun pajak 2014 yang telah disampaikan sampai dengan tanggal 15 Juni 2016 adalah sebanyak 71.629 SPT. Jumlah SPT Tahunan Pajak Penghasilan tahun 2015 yang telah disampaikan sampai dengan tanggal 15 Juni 2016 adalah sebanyak 69.815 SPT. Seperti pada gambar 4.4



Gambar 4.4 : Persentase dari total WP dalam melaporkan SPT Tahunan Pajak Penghasilan
(Sumber : KP2KP Lumajang, 2016)

Gambar tersebut dapat dianalisis bahwa wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan Pajak dari jumlah total wajib pajak yang terdaftar, hanya 15% wajib pajak yang tidak menyampaikan SPT Tahunan Pajak Penghasilan, namun ada peningkatan dalam menyeter SPT Tahunan Pajak Penghasilan tahun pajak 2015 yang telah disampaikan sampai dengan tanggal 15 Juni 2016 yakni dengan prosentase 42% dari jumlah wajib pajak yang terdaftar dan diproyeksikan akan terus meningkat mengingat pelaporan terus berjalan sampai akhir tahun 2016. Sementara SPT Tahunan Pajak Penghasilan tahun pajak 2014 yang telah disampaikan sampai dengan tanggal 15 Juni 2016 mendapat prosentase 43%. Menurut peneliti, peningkatan pelaporan SPT tahunan pajak penghasilan tidak terlepas dari upaya KP2KP Lumajang yang berpedoman meningkatkan mutu pelayanan serta meningkatnya kesadaran wajib pajak patuh dalam menyampaikan SPT Tahunan.

Untuk kemudahan kepada wajib pajak diterbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 yang ditujukan untuk memberikan perlakuan tersendiri mengenai perhitungan, penyeteroran, dan pelaporan PPh yang terutang. Kementerian Keuangan Republik Indonesia telah menunjuk hampir seluruh bank umum nasional yang telah memenuhi kriteria sesuai KMK-298/KMK.03/2003 untuk menjadi bank persepsi penerima pembayaran pajak termasuk kantor pos. Kepala KP2KP memberikan pendapat terkait kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang :

“Untuk hal ini pihak kami/KP2KP Lumajang hanya sebatas mengarahkan saat mengisi formulir SSP dan megawasi saat perhitungan pajak terutangnya tepatnya layanan ini pada meja koseling. Selanjutnya wajib pajak datang sendiri ke bank/kantor pos. Untuk wajib pajak sendiri dalam urusan ini yang dating ke KP2KP Lumajang cukup antusias dan sangat menyenangkan untuk kami layani” (14/05/2016 pukul 08.45 WIB).

Menurut pernyataan kepala KP2KP Lumajang dapat disimpulkan bahwa pembayaran pajak terutang bukan pada KP2KP melainkan bank persepsi/kantor pos, sementara KP2KP hanya melayani wajib pajak atas pengisian formulir SSP beserta perhitungan besaran pajak terutangnya. Dengan kata lain wajib pajak datang sendiri ke bank persepsi/kantor pos dengan membawa formulir Surat Setoran Pajak (SSP) yang telah diisi untuk menyetorkan pajaknya hingga divalidasi oleh bank persepsi penerima pembayaran/kantor pos bahwa setoran telah diterima.

Ketentuan perpajakan, baik yang bersifat substansial maupun prosedural, pada hakikatnya diorientasikan untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Secara umum terdapat banyak aspek dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan yang salah satunya

kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Perilaku wajib pajak untuk patuh tidak dapat dilepaskan dari keputusannya untuk tidak membayar tunggakan pajak. Keputusan untuk tidak membayar tunggakan pajak dapat dikaitkan dengan kecilnya kemungkinan atas kecurangan tersebut tidak terdeteksi, kecilnya kemungkinan dilakukan penagihan atas tunggakan pajak yang tidak dibayar, atau terbukanya kesempatan untuk berbuat curang dalam proses penagihan. Dalam hal ini wajib pajak membandingkan kepuasan yang diperoleh dari keputusannya untuk taat membayar pajak maupun tidak membayar pajak. Terkait hal ini Kepala KP2KP memberikan pendapat :

“Apabila biaya yang dikenakan lebih besar dari atau kepuasan yang diperoleh maka wajib pajak cenderung memutuskan menunggak pajak yang terutang, dan juga sebaliknya. Dengan arti lain wajib pajak cenderung mengarah untuk tidak membayar tunggakan pajak jika manfaat yang diperoleh sedikit dibanding biaya yang dikeluarkan yakni pajak terutangnya. Sejauh ini wajib pajak yang kami hadapi bisa dikatakan pada tingkat level yang aman atau baik-baik saja, dengan kata lain dapat dikatakan patuh dalam kontek pembayaran penunggakan pajak.” (14/05/2016 pukul 08.45 WIB).

Senada dengan pernyataan kepala KP2KP Lumajang, Pramubakti KP2KP Lumajang menambahkan :

“Keputusan untuk tidak membayar tunggakan pajak bisa juga dipengaruhi oleh informasi atau pengetahuan yang dimiliki wajib pajak, informasi yang dimaksud terkait dampak dari keputusannya untuk menunggak pajak, dan juga dapat dipengaruhi oleh kondisi lingkungan yang dihadapi wajib pajak. Oleh karenanya pihak kami memaksimalkan kualitas pelayanan melalui pemberian informasi dan bagaimana informasi itu dibingkai akan sangat berguna terhadap keputusan wajib pajak untuk patuh dalam pembayaran tunggakan” (14/05/2016 pukul 08.45 WIB).

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan informasi yang tidak berkualitas dan penyajian informasi yang *misleading* akan mengarah pada perilaku yang tidak diinginkan, irasional, atau bias. Sedangkan informasi yang berkualitas dapat mempengaruhi kondisi dari lingkungan yang dihadapi wajib pajak.

Selain pelayanan yang sifatnya internal di dalam kantor adapun informasi tentang upaya-upaya yang mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak yang didapat dari Kepala KP2KP Lumajang sebagai berikut :

a. Kegiatan Penyuluhan Perpajakan

KP2KP Lumajang merupakan instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak untuk melaksanakan tugas operasional di daerah. Salah satu tugas adalah memberikan penyuluhan terhadap wajib pajak. Dalam melakukan kegiatan penyuluhan, KP2KP Lumajang memiliki alasan atau tujuan dilakukannya kegiatan penyuluhan terhadap wajib pajak, sebagaimana yang diungkapkan oleh pelaksana teknis KP2KP Lumajang :

“Kegiatan Penyuluhan perpajakan dilakukan guna menumbuhkan kesadaran wajib pajak, sistem di 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 berkelanjutan dan menyeluruh.” (14/05/2016 pukul 08.45 WIB).

Selain yang diungkapkan oleh pelaksana teknis, Pramubakti di KP2KP Lumajang menyampaikan pendapatnya :

“Kegiatan penyuluhan sendiri yang pernah dilaksanakan KP2KP Lumajang kepada wajib pajak, usahawan, calon wajib pajak (Mahasiswa/pelajar), untuk

calon wajib pajak sendiri pihak kami mengajukan agenda kelas pajak mengambil jam ketika *class meeting* biasanya setelah ujian akhir semester, yakni pihak kami mendatangi sekolah-sekolah SMA/SMK dan kampus-kampus disekitar wilayah Lumajang, olahraga bersama dan juga pada saat *car free day*. Hal tersebut dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang berupa pengenalan dasar perpajakan, penyuluhan pengisian SPT tahunan orang pribadi, SPT tahunan badan, pengisian E-Filing, penyuluhan E-Billing, dan Penyuluhan kewajiban penggunaan faktur pajak bagi PKP.” (14/05/2016 pukul 08.45 WIB).

Dari kedua data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kegiatan penyuluhan yang dilaksanakan oleh KP2KP Lumajang 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 diharapkan nantinya peduli dan sadar akan kewajiban perpajakan. Adapun tahapan yang dilakukan KP2KP Lumajang dalam melaksanakan kegiatan penyuluhan :

1) Manajemen Pelaksanaan Kegiatan Penyuluhan

Dalam melaksanakan kegiatan penyuluhan KP2KP Lumajang memiliki manajemen pelaksanaan atau tahapan-tahapan yang perlu dilakukan baik ketika sebelum, saat pelaksanaan dan setelah pelaksanaan kegiatan penyuluhan, hal ini disampaikan oleh kepala KP2KP Lumajang:

“KP2KP memiliki rencana kerja tahunan atau rencana sosialisasi disertai targetnya dan kapan dilakukan, terus laporannya kita sampaikan ke KPP Pratama Probolinggo yang sudah kita laksanakan dan terus berjalan sampai saat ini.” (14/05/2016 pukul 08.45 WIB).

Serupa dengan pernyataan kepala KP2KP Lumajang, pelaksana teknis KP2KP

Lumajang juga mengatakan:

“Jadi kalau kegiatan penyuluhan itu ada penilaiannya, kriteria dan evaluasinya maka dari itu setiap penyuluhan itu juga ditarget, target penyuluhan dalam setahun harus melakukan beberapa kali penyuluhan, berupa jumlah WP yang diberikan sosialisasi dan evaluasinya setiap akhir tahun.” (14/05/2016 pukul 08.45 WIB).

Berdasarkan pendapat diatas, adapun tahapan-tahapan dalam melaksanakan penyuluhan tersebut meliputi:

a) Tahap Perencanaan Kegiatan

Tahapan perencanaan, merupakan tahapan pembuatan rencana kegiatan penyuluhan yang akan dilakukan oleh KP2KP Lumajang yang dimulai sejak awal tahun sampai akhir tahun sebagaimana yang diungkapkan oleh pelaksana teknis KP2KP Lumajang:

“Jadi setiap penyuluhan yang akan dilaksanakan ditentukan awal tahun, hal ini dikarenakan target perencanaannya setahun.” (14/05/2016 pukul 08.45 WIB).

Serupa dengan pernyataan pelaksana teknis KP2KP Lumajang Pramubakti

Lumajang mengatakan:

“Sebenarnya untuk penyuluhan itu ada perencanaanya, jadi selama setahun sudah ada rencananya. Ada beberapa penyuluhan yang memang tidak masuk dalam agenda kami, biasanya penyuluhan berdasarkan peraturan terbaru dari DJP” (14/05/2016 pukul 08.45 WIB).

Berdasarkan rencana penyuluhan yang akan dilaksanakan oleh KP2KP Lumajang, segmentasi kegiatan penyuluhan KP2KP Lumajang dibedakan berdasarkan jenis wajib pajaknya, yang terdiri dari calon wajib pajak, wajib pajak baru, dan wajib pajak terdaftar. Untuk jumlah rencana kegiatan penyuluhan KP2KP Lumajang dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.4 : Rencana Kegiatan Penyuluhan KP2KP Lumajang tahun 2015

No	Fokus Penyuluhan	Rencana Kegiatan
1.	Calon Wajib Pajak	2
2.	Wajib Pajak Baru	4
3.	Wajib Pajak Terdaftar	12
Total		18

(Sumber: KP2KP Lumajang)

Dalam melaksanakan kegiatan penyuluhan tersebut, metode penyuluhan yang KP2KP Lumajang terapkan dibedakan menjadi 2, yakni: penyuluhan langsung dan penyuluhan tidak langsung, adapun maksud dari pembagian tersebut, yakni

1. Penyuluhan Langsung

Penyuluhan langsung merupakan penyuluhan yang dilakukan dengan cara berinteraksi langsung dengan wajib pajak atau calon wajib pajak seperti *workshop*, seminar, kelas pajak, olahraga bersama, *car free day* dan lain-lain. Metode ini memiliki kelebihan dan kekurangan dalam pelaksanaannya, kelebihan dalam metode ini adalah kejelasan materi yang disampaikan dan pemahaman peserta penyuluhan yang lebih karena adanya interaksi langsung, namun kelemahan dalam metode ini lebih kepada *workshop*, seminar dan

kelas pajak adalah keterbatasan jumlah peserta penyuluhan yang tidak bisa menghadiri dengan berbagai alasan.

2. 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.

b) Pelaksanaan Kegiatan Penyuluhan

Pelaksanaan kegiatan penyuluhan, merupakan implementasi atau penerapan kegiatan penyuluhan yang telah direncanakan oleh KP2KP Lumajang. KP2KP Lumajang telah melakukan kegiatan penyuluhan terhadap wajib pajaknya hal ini didasarkan oleh pendapat pelaksana teknis yang menyatakan :

“Ada beberapa penyuluhan yang pernah kami lakukan seperti penyuluhan ke bendahara pemerintah daerah Lumajang SKPD se Kabupaten Lumajang, terkait dengan e-fin, ke pegawai DPKAD, dan juga guru SD, untuk sementara waktu dalam kalender tahun 2016 pihak kami masih menjangkau pihak tersebut untuk konteks penyuluhan e-fin sendiri.” (14/05/2016 pukul 08.45 WIB).

Hal serupa di ungkapkan oleh kepala KP2KP Lumajang menjelaskan tentang kegiatan penyuluhan e-fin yang telah dilaksanakan oleh KP2KP Lumajang :

“Penyuluhan terhadap bendaharawan daerah yang dilaksanakan pada bulan januari lalu, guru-guru SD se-kecamatan Lumajang pada bulan februari, dan bulan maret lalu untuk karyawan bank Mandiri Lumajang.” (14/05/2016 pukul 08.45 WIB).

Berdasarkan data yang diperoleh, kegiatan penyuluhan yang telah dilaksanakan KP2KP Lumajang yakni:

Tabel 4.5 Realisasi Penyuluhan Bulan Januari sampai April Tahun 2016

No	Fokus Penyuluhan	Realisasi Kegiatan
1.	Calon Wajib Pajak	4
2.	Wajib Pajak baru	6
3.	Wajib Pajak Terdaftar	11
Total		21

(Sumber : KP2KP Lumajang)

Dalam pelaksanaannya hingga bulan april, terjadi peningkatan jumlah kegiatan oleh KP2KP Lumajang, hal ini dikarenakan adanya kebijakan dari kantor pusat yakni Direktorat Jenderal Pajak, sebagaimana yang diungkapkan oleh pelaksana teknis KP2KP Lumajang:

“Biasanya seringnya begitu, sosialisasi begitu kayak e-Fin. Tapi kantor pusat yang membuat, kebijakan harus dilaksanakan padahal direncana atau agenda kita tidak ada. Karena seperti kebijakan e-fin kan untuk KPP beda-beda misalnya Probolinggo harus 1000 wp dalam kurun waktu yang cuma 2 bulan.” (14/05/2016 pukul 08.45 WIB).

Jadi dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaannya, kegiatan penyuluhan yang dilaksanakan oleh KP2KP Lumajang sewaktu-waktu dapat ditambah oleh pihak Direktorat Jenderal Pajak baik kanwil DJP Jatim III maupun KPP Pratam karena adanya suatu kebijakan atau informasi baru dalam bidang perpajakan yang harus segera diinformasikan terhadap wajib pajak.

Dari sebanyak 21 kegiatan penyuluhan yang dilakukan KP2KP Lumajang, media yang dipilih adalah penyuluhan secara langsung. Dapat disimpulkan pemilihan media melalui penyuluhan langsung terhadap wajib pajak merupakan prioritas utama KP2KP Lumajang guna memberikan pemahaman terhadap wajib pajak yang lebih baik dan detail karena adanya interaksi langsung antara pihak KP2KP Lumajang dan masyarakat.

c) Tahap Evaluasi atas Kegiatan Penyuluhan

Pada akhir tahun, kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan oleh KP2KP Lumajang akan diserahkan ke KPP Pratama sebelum dilaporkan ke Kanwil sebagai bahan evaluasi, untuk mengukur ketercapaian dari setiap kegiatan penyuluhan berdasarkan target yang telah ditetapkan sebelumnya. Setelah KP2KP Lumajang menyerahkan laporan kegiatan penyuluhan ke KPP Pratama, selanjutnya KPP Pratama melaporkan ke kanwil dilakukan secara elektronik melalui sebuah aplikasi yang terkoneksi satu sama lain.

2) Kegiatan Penyuluhan KP2KP Lumajang

Kegiatan penyuluhan yang diberikan KP2KP Lumajang dibagi berdasarkan fokus wajib pajak guna mempermudah KP2KP Lumajang dalam memberikan keterangan kesesuaian materi yang diberikan dan tata cara pelaksanaan kegiatan penyuluhan. Berdasarkan rencana kegiatan penyuluhan KP2KP Lumajang fokus penyuluhan meliputi :

a) 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 saat/waktu masyarakat mendaftar untuk menjadi wajib pajak dan persyaratan menjadi wajib pajak, serta mengerti pentingnya kontribusi sektor perpajakan terhadap pembiayaan. Penyuluhan terhadap calon wajib pajak, KP2KP Lumajang membaginya dalam dua kategori yakni kegiatan penyuluhan untuk 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 wajib pajak sektor/Klasifikasi Lapangan Usaha (KLU) tertentu.

b) Wajib Pajak Baru

Kegiatan penyuluhan bagi wajib pajak baru adalah kegiatan penyuluhan yang dilakukan KP2KP Lumajang sejak wajib pajak mendaftar dirinya menjadi wajib pajak dan memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sampai wajib pajak melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya yakni melapor SPT Tahunannya seperti wajib pajak badan, wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak KLU tertentu. Berdasarkan pendapat kepala KP2KP Lumajang:

“Setelah wajib pajak memperoleh NPWP, di pelayanan (TPT) nantinya wajib pajak dikasih penjelasan singkat. Kemudian setelah 1 minggu tugas eksten menyetir, kita bisa tawarkan penyuluhan, juga hal yang sepele kita bisa sampaikan, juga terus kita tawarkan, kalau bapak/ibu yakni wajib pajak masih belum jelas dan masih ada yang perlu

ditanyakan pihak kami mempersilahkan untuk bertanya. Setelah satu bulan berjalan pihak kami menghubungi melalui telepon, menanyakan masih ada kebingungan atau bagaimana seperti itu dan seterusnya, setelah satu tahun kami mengingatkan sampai menyampaikan SPT tahunan. Setelah itu kita himbau untuk menyampaikan SPT tahunan, disitu tugas eksten, kan ini ada realisasi, satu kepatuhan untuk wajib pajak baru, karena salah satu kepatuhan berkaitan dengan penyampaian SPT.” (14/05/2016 pukul 08.45 WIB)

Pernyataan pelaksana teknis diperkuat dengan pernyataan Pramubakti yakni :

“Sebelumnya, disana (TPT) wajib pajak kan dikasih tau hak dan kewajibannya saat memperoleh 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 sudah paham atau masih bingung, semua pertanyaan sudah ada prosedurnya, nah setelah 1 tahun memperoleh NPWP kita tanyakan pemenuhan kewajibannya, jadi untuk yang terakhir lebih ke penyampaian SPT Tahunan. Selanjutnya untuk wajib pajak yang tidak menyantumkan nomor telepon, atau yang menyantumkan namun sulit dihubungi ya kita lewati. Nah seandainya ditelepon namun yang menerima bukan yang bersangkutan, nanti kita telpon kembali sampai yang menerima orang yang bersangkutan.” (14/05/2016 pukul 08.45 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 belum mengerti dan memahami lebih detail kewajiban dan haknya sebagai wajib pajak tidak berhenti sampai saat membayar pajaknya, melainkan memenuhi tahapan kepatuhan mulai dari saat mendaftarkan diri, menyetorkan SPT Tahunan, menghitung pajak terutang dan juga kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

c) **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, 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 seperti hal penyuluhan lainnya.

b. Pengawasan Kepatuhan Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak

Pengawasan kepatuhan formal wajib pajak merupakan upaya yang dilakukan KP2KP Lumajang dalam menjalankan fungsinya melalui melalui *Account Representatif (AR)* untuk menilai dan mengevaluasi tingkat pemenuhan kepatuhan formal wajib pajak. pengawasan kepatuhan formal wajib pajak meliputi:

- 1) Monitoring tanggal pembayaran dan pelaporan
- 2) Memberikan peringatan dini mengenai tunggakan kewajibannya
- 3) Menerbitkan surat teguran, atas penganggaran kewajiban formal

Adapun pengawasan kepatuhan material wajib pajak yang dilakukan KP2KP Lumajang yang juga dilakukan oleh AR untuk menilai dan mengevaluasi tingkat pemenuhan kepatuhan material wajib pajak. Pengawasan kepatuhan material meliputi:

- 1) Membangun dan memutakhirkan profil wajib pajak
- 2) Pemutakhiran data wajib pajak
- 3) Melakukan analisis terhadap kegiatan usaha wajib pajak dan pemenuhan kewajiban perpajakannya
- 4) Menyediakan informasi kepada seksi lainnya mengenai faktor-faktor resiko sebanding industri tertentu yang memiliki dampak terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak yang ditangani

Kepala KP2KP memberikan pernyataan terkait pengawasan baik secara formal maupun material:

“Pengawasan yang kami lakukan melalui AR, untuk menentukan apakah wajib pajak sudah betul, sudah wajar baik mengisi formulir pajak, menghitung pajak sampai dengan membayar pajaknya. Semisal terjadi kekurangan pembayaran SPT masanya, jika terjadi kekurangan pembayaran SPT masanya kami selaku KP2KP berhak untuk mengeluarkan surat tagihan pajak/STP atas wajib pajak tersebut, STP yang dikeluarkan tidak hanya sebagai sanksi administrasi bagi wajib pajak tapi juga diharapkan sebagai alat untuk mengingatkan wajib pajak agar tetap melaksanakan kewajiban pajaknya dengan benar, sebagai bentuk tingkat kepatuhan pajaknya.” (14/05/2016 pukul 08.45 WIB)

Kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak dan melaksanakan kewajiban lainnya sangat berpengaruh besar bagi jumlah dana APBN yang diterima oleh negara setiap tahunnya. Aparat pajak harus memberikan kesan yang baik kepada masyarakat luas agar pandangan masyarakat terhadap pajak juga baik.

C. Analisis Data Penelitian

1. Pelaksanaan Kegiatan Pelayanan Perpajakan KP2KP Lumajang

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang pedoman umum Pendayagunaan Pelayanan Publik disebutkan tentang definisi dari Pelayanan Publik yaitu “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”

Sedangkan pada Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik juga disebutkan definisi yang hampir sama yaitu “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan pajak termasuk kedalam pelayanan publik karena kegiatan pelayanan pajak dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan pelayanan dalam bidang perpajakan.

Dalam Keputusan Menteri Keuangan Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh sebab itu pemerintah melalui Kementerian Keuangan membentuk Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang memiliki tugas dan fungsi melayani dan mengawasi pelaksanaan kewajiban perpajakan. Kualitas dari pelayanan yang

diberikan oleh KP2KP Lumajang atas pelayanan dalam hal ini dapat dikatakan baik karena secara keseluruhan KP2KP telah menerapkan standar pelayanan prima yang teruang melalui Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-09/PJ/2013 tentang panduan pelayanan prima Direktur Jenderal Pajak dan juga memenuhi secara teori terkait dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, keyakinan dan empati. Pelayanan yang diberikan oleh fiskus/petugas pajak KP2KP sangatlah berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya, dan hal ini juga akan berdampak pada semakin meningkatnya penerimaan pajak.

a. Komitmen Meningkatkan Pelayanan

Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak pada KP2KP Lumajang dipimpin oleh Kepala KP2KP Lumajang yang sekaligus menjadi pengawas/supervisor yang bertanggung jawab atas komitmen yang dibentuk dalam meningkatkan mutu pelayanan maupun tanggung jawab memperhatikan kinerja petugas di unit kerjanya. Kepala KP2KP Lumajang mengungkapkan beberapa hal pendukung dalam meningkatkan mutu pelayanan dari segi menyalurkan informasi perpajakan kepada masyarakat, pengawasan kegiatan pelayanan yang berlangsung, sistem teknologi yang digunakan maupun evaluasi kinerja petugas KP2KP Lumajang ;

1) Pemberian Informasi Perpajakan

Pelayanan pemberian informasi yang dilakukan pihak KP2KP Lumajang bertujuan untuk menyampaikan segala informasi perpajakan, dan informasi yang disampaikan berdasarkan undang-undang dan bersifat

normatif, sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Adapun pengembangan pemberian informasi ini, yakni melalui program informasi, program jangka pendek maupun program jangka panjang yang memerlukan dukungan program informasi yang tersebar luas. Hal ini dilakukan untuk meyakinkan masyarakat bahwa pajak merupakan sumber utama dari pembiayaan negara dan sangat berperan dalam kelangsungan pembangunan nasional.

Menurut keterangan yang diperoleh dari Kepala KP2KP Lumajang, pada Instansi vertikal DJP yang ada di Kabupaten Lumajang, selaku pihak Instansi yaitu KP2KP Lumajang yang berkewajiban memberikan layanan perpajakan, yang terus memberikan pemahaman, baik melalui pemberian informasi yang melalui telepon, surat elektronik, faksimili, media cetak maupun tatap muka secara langsung. Secara keseluruhan dalam hal ini dapat dikatakan pelayanan baik karena telah memenuhi kebutuhan wajib pajak dalam hal memperoleh ketersediaan informasi yang berkaitan dengan pajak serta membantu KPP Pratama dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat khususnya di wilayah Kabupaten Lumajang.

2) Mekanisme Pengawasan Kegiatan Pelayanan

Adanya pelayanan maupun pengawasan yang diberikan oleh KP2KP Lumajang dapat dikatakan baik karena dalam hal ini sesuai dengan ketentuan KP2KP dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Untuk pengawasan kepada wajib pajak perlu dikembangkan dan ditingkatkan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dalam hal ini pihak KP2KP Lumajang bertanggung

jawab langsung atas segala pemberian informasi dan pengawasan yang diperlukan wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya.

Layanan pengawasan ini menjadi sangat vital untuk menentukan apakah wajib pajak sudah betul, sudah wajar dalam membayar pajak dan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan/dijalankan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Menurut keterangan yang diperoleh dari pelaksana keuangan KP2KP Lumajang, bahwa dalam menjalankan fungsi instansi baik pimpinan yakni kepala kantor maupun pegawai pajak/fiskus mempunyai tanggung jawab dalam melayani, dan juga didasari pada diri masing-masing komitmen meningkatkan mutu pelayanan, dan juga komitmen memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan. Mekanisme pengawasan KP2KP Lumajang lebih kepada melayani atau dengan bahasa lain mengawasi kejujuran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya yang terdiri dari tahapan-tahapan dari awal sampai akhir, tahapan yang dimaksud meliputi pendaftaran diri untuk mendapatkan NPWP, menghitung pajak, membayar pajak, hingga melapor SPT.

Untuk mengecek kebenaran laporan pajak, KP2KP Lumajang menggunakan skema pengecekan yang salah satunya memanfaatkan data internal yang berasal dari laporan SPT wajib pajak. Jika hasil pengecekan dari data internal ditemukan data yang dapat membuktikan bahwa wajib pajak melakukan kesalahan dalam pelaporan SPTnya, maka pihak KP2KP akan menindak lanjuti dengan himbauan terlebih dahulu. Wajib pajak diharapkan

dapat membetulkan SPTnya sekaligus menyetor kekurangan pajaknya melalui kepatuhan sukarela dengan insentif pembebasan sanksi administrasi.

3) Kemajuan Teknologi

Teknologi yang digunakan dalam suatu organisasi juga merupakan salah satu alat untuk menjalankan fungsinya, di era masa kini teknologi berkembang sangat cepat sehingga sebuah organisasi perlu untuk selalu memperbaharui teknologi yang digunakan. Pencapaian tujuan organisasi akan terhambat jika suatu sistem atau teknologi yang digunakan sudah tidak mendukung. Instansi pelayanan publik khususnya instansi vertikal DJP memiliki target setiap tahun dalam menghimpun dana APBN di sektor perpajakan. target tersebut akan tercapai jika seluruh elemen yang berpengaruh saling mendukung khususnya dalam teknologi atau sistem yang digunakan.

Menurut keterangan yang diperoleh dari Kepala KP2KP Lumajang, pada instansi vertikal DJP yang ada di Kabupaten Lumajang tidak berbeda dengan teknologi yang digunakan di KPP Pratama Probolinggo. KP2KP Lumajang dan KPP Pratama Probolinggo sama-sama menggunakan laptop, komputer, dan juga printer. Selain itu intranet dan internet juga disediakan untuk menunjang sistem teknologi yang digunakan. Secara keseluruhan dengan adanya teknologi tersebut sudah cukup menunjang tugas dan pekerjaan pegawai KP2KP Lumajang, namun dalam hal pengerjaan tugas tertentu pegawai KP2KP masih mengalami beberapa kendala sehingga

menghambat pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak yang bertempat tinggal di Kabupaten Lumajang.

Kendala sistem teknologi yang paling utama menghambat wajib pajak yang bertempat tinggal di kabupaten Lumajang ialah wajib pajak tidak dapat meminta nomor faktur serta melakukan pemindahbukuan pembayaran di KP2KP Lumajang. Kendala ini disebabkan karena tidak adanya sistem yang mendukung di KP2KP dan juga wewenang yang terbatas di KP2KP Lumajang juga menjadi kendala untuk menangani hal tersebut, sehingga wajib pajak harus mengurus hal tersebut ke KPP Pratama.

Jadi meskipun secara keseluruhan sistem teknologi yang digunakan oleh KP2KP Lumajang hampir sama dengan sistem yang dimiliki KPP Pratama. Namun masih ada beberapa hal yang kurang menunjang seperti ruang server yang kurang memadai. Kendala tersebut tentu berdampak pada pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak yang bertempat tinggal di Kabupaten Lumajang, hanya saja dalam penanganan nomor faktur dan pemindahbukuan pembayaran pajak yang tidak bisa dilayani di KP2KP hal ini terkait pada sistem dan wewenang dari DJP yang berbeda. Namun dalam urusan fungsi dan tugas KP2KP Lumajang dalam urusan pelayanan sudah cukup membantu untuk saat ini.

b. Pelayanan Kepada Wajib Pajak

Sistem penerapan pelayanan kepada wajib pajak yang diterapkan KP2KP Lumajang dapat dikatakan sudah sesuai dengan peraturan yang diterapkan DJP melalui surat edaran yang dikeluarkan melalui SE DJP Nomor : SE-84/PJ/2011 tentang pelayanan prima, yang salah satunya sudah dijalankan KP2KP Lumajang antara lain ;

1) Waktu Pelayanan TPT

Pelayanan merupakan satu komponen yang dianggap sangat penting oleh DJP dan oleh karenanya selalu diusahakan pembenahan secara menyeluruh. Peneliti menilai, pelayanan yang diberikan KP2KP Lumajang khususnya di area TPT kepada wajib pajak secara umum cukup baik. Salah satu yang dirasakan adalah komunikasi yang baik dan ramah.

Suatu pelayanan dapat dikatakan baik apabila pelayanannya telah memenuhi harapan dan kebutuhan wajib pajak dan tentunya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Seperti halnya tempat pelayanannya yakni TPT, TPT yang terdapat di KP2KP Lumajang memiliki 3 loket pelayanan. Waktu pelayanan di area TPT KP2KP Lumajang adalah pukul 08.00 – 16.00 WIB untuk hari senin sampai dengan kamis, untuk hari jum'at pukul 08.00 – 15.00 WIB. Kantor KP2KP Lumajang dibuka pada pukul 07.30 WIB atau sebelumnya namun aktivitas pelayanan dimulai pukul 08.00 WIB, selisih antara jam kerja dengan jam pelayanan digunakan untuk persiapan dalam memberikan pelayanan yang diantaranya pengarahan kepala kantor kepada petugas TPT, merapikan tata ruang dan administrasi serta persiapan lain-lain.

Pada jam istirahat, pelayanan tetap diberikan dengan cara mengatur secara bergiliran petugas yang beristirahat. Namun ada kendala lain saat terjadi antrian di jam istirahat karena terbatasnya jumlah petugas di KP2KP Lumajang.

Tujuan dari dibentuknya TPT sendiri untuk mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat terselenggara. Pada saat jam istirahatpun TPT tidak dalam keadaan kosong. Adapun kendala yang dialami KP2KP dalam hal ini, yang didapat dari keterangan petugas Pramubakti KP2KP Lumajang, yang pada intinya KP2KP Lumajang merasa kekurangan karyawan pada saat hari terakhir pelaporan SPT, yang mengharuskan TPT buka sampai malam hari, dan juga sampai pada hari liburpun TPT tetap dibuka.

2) Jadwal Petugas TPT dan Konseling (Helpdesk)

Penerapan jadwal petugas TPT maupun konseling pada KP2KP Lumajang diatur oleh kepala KP2KP Lumajang, hal ini dapat dikatakan sudah baik karena sesuai dengan surat edaran yang dikeluarkan DJP tentang pelayanan prima. Khusus untuk meja konseling ada perbedaan antara KP2KP dan KPP, perbedaan tersebut lebih kepada yang mengisi meja konseling yakni *Account Representative* (AR), bilamana pada umumnya di KPP meja konseling selalu diisi AR, namun pada KP2KP meja konseling diisi oleh petugas KP2KP dan juga AR pada waktu tertentu. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya melayani wajib pajak melalui *Account Representative* (AR)

KP2KP Lumajang memiliki keterbatasan layanan, hal tersebut yang diutarakan kepala KP2KP Lumajang dikarenakan petugas AR tidak berada langsung di kantor KP2KP melainkan di KPP Pratama namun sewaktu-waktu petugas AR mendatangi KP2KP Lumajang dalam urusan tertentu menyesuaikan kebutuhan baik secara langsung utusan KPP Pratama maupun pihak KP2KP sendiri. Hal tersebut mengakibatkan keterbatasan memberikan bimbingan dan konsultasi bagi setiap wajib pajak yang berada di wilayah Kabupaten Lumajang yang mendatangi kantor KP2KP, karena AR sendiri disisi lain merupakan konsultan pribadi wajib pajak.

3) Standar Pakaian Petugas KP2KP Lumajang

Mengenai pakaian kerja ada beberapa ketidaksamaan dengan standart pakaian yang ditetapkan DJP melalui panduan layanan prima, ada perbedaan pakaian pada hari jumat yakni KP2KP Lumajang memakai baju taqwa berwarna putih dengan celana berwarna hitam. Perbedaan tersebut tidak terlalu mempengaruhi pelayanan dan juga kepala kantor berhak menentukan pakaian pada hari tertentu kecuali merubah pakaian kerja tetap DJP yakni baju berwarna biru muda, dasi dan celana biru tua.

4) Pengawas/Supervisor KP2KP Lumajang

Tanggung jawab dan pengawasan yang dilakukan kepala KP2KP sudah baik secara formal, hal ini didasari dengan adanya tanggung jawab kepala KP2KP Lumajang atas pemberian layanan TPT dan konseling, karena selain menjadi kepala kantor, kepala KP2KP Lumajang merangkap sebagai

supervisor di unit KP2KP Lumajang. Hal tersebut sudah sesuai dengan ketentuan DJP bahwa pengawas/supervisor yang ada pada KP2KP adalah kepala kantor.

5) Pelayanan Prima

Area kantor KP2KP Lumajang dibagi menjadi dua yaitu area umum (*public area*) dan area terbatas (*restricted area*). Pada area umum, Wajib Pajak boleh dengan bebas keluar masuk tanpa menggunakan atribut tertentu untuk mendapatkan pelayanan perpajakan yang baik sesuai dengan standar mutu pelayanan. Pada area terbatas, pihak-pihak yang tidak berkepentingan tidak diperbolehkan secara bebas keluar masuk dalam area tersebut untuk mendapatkan pelayanan perpajakan, hal ini sudah sesuai dengan peraturan yang ditetapkan DJP tentang pelayanan prima.

Dari beberapa fasilitas yang ada secara keseluruhan sudah memenuhi standart fasilitas yang ditetapkan DJP melalui panduan pelayanan prima.

Kemudian untuk petugas pendukung yang dimiliki KP2KP Lumajang terbagi menjadi dua bagian yakni Petugas Keamanan/Satpam dan Petugas Kebersihan/Cleaning Service. Dalam suatu instansi atau perkantoran yang berskala besar maupun kecil yang dalam berjalannya kegiatan pelayanan kepada wajib pajak pasti membutuhkan perlindungan demi terjaganya keamanan dan tanpa adanya gangguan dari pihak manapun yang dapat mengganggu keberlangsungan kantor.

Bentuk gangguan dalam perkantoran tidak saja terletak pada human errornya, tetapi dimungkinkan oleh faktor lain yang bersifat teknis maupun non teknis. Seperti halnya informasi yang didapat dari kepala KP2KP Lumajang, petugas keamanan dibentuk dalam rangka penyelenggaraan keamanan swakarsa di lingkungan KP2KP baik selama keberlangsungan kantor melayani wajib pajak maupun saat jam kantor tutup. Petugas satpam juga melayani wajib pajak yang datang, dalam memberikan pelayanan petugas satpam berada di depan pintu kantor, bagi tamu yang memerlukan informasi perpajakan, petugas satpam mengantar/menunjukkan ke tempat/meja petugas pajak. Maka dari itu petugas satpam diberikan tanggung jawab saat melayani wajib pajak, petugas satpam diwajibkan siaga pada saat tamu datang untuk menanyakan kepentingan tamu, melayani wajib pajak dan menjaga sopan santun, baik dan ramah serta tidak mempersulit pelayanan.

Selain itu sebagai petugas keamanan pada KP2KP Lumajang (Satpam) dituntut bersikap tanggap atas tidak nyamannya kantor seperti pada saat jam kedatangan tamu yang dapat mengganggu rutinitas kerja karyawan saat keberlangsungan kantor, maupun pada saat jam kantor tutup untuk memastikan semua barang-barang/fasilitas kantor.

Adapun petugas pendukung cleaning servise pada KP2KP Lumajang yang mempunyai kewajiban menjaga kebersihan kantor, senantiasa menjaga kerapian kantor tanpa mengganggu kenyamanan pengunjung/tamu maupun petugas saat berlangsungnya melayani wajib pajak. pada dasarnya petugas

pendukung baik petugas keamanan maupun petugas kebersihan keberdaanya tidak dapat dirasakan langsung oleh wajib pajak, namun dalam berlangsungnya kegiatan pelayanan petugas pendukung memberikan kenyamanan lingkungan kantor. Petugas pendukung tidak diperkenankan untuk memberikan jawaban atas keperluan wajib pajak yang bersifat teknis.

Keberadaan petugas pendukung yang dimiliki KP2KP Lumajang dapat dikatakan cukup baik karena sudah memenuhi ketentuan umum yang tertera pada panduan pelayanan prima DJP yang tertuang melalui Surat Edaran DJP No. SE-09/PJ/2013.

2. Kendala KP2KP Lumajang Dalam Menunjang Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Menjalankan tugas dan fungsi KP2KP Lumajang dalam melaksanakan kegiatan penyuluhan serta intensifikasi dan pengawasan, peneliti menemukan kendala yang dapat menghambat wajib pajak patuh. Kendala yang selalu timbul dalam suatu sistem perpajakan adalah menciptakan suatu sistem yang dapat menghasilkan suatu pengertian yang baik antara masyarakat sebagai pembayar pajak dan pemerintah selaku pembuat peraturan dan undang-undang perpajakan.

Adanya KP2KP Lumajang ditujukan untuk membantu KPP Pratama yang berlokasi di Kota Probolinggo sehingga penduduk di kabupaten Lumajang dapat tetap terlayani dengan baik. Wajib pajak 1 yang bertempat tinggal di Kabupaten Lumajang memaparkan:

“Adanya kantor pajak yang ada di Lumajang cukup membantu untuk keperluan formalitas tapi sayangnya akses untuk mendapatkan informasi penyuluhan maupun sosialisasinya untuk wajib pajak masih kurang dan terkesan kurang menyeluruh. Tapi sejak adanya KP2KP Lumajang kami merasa lebih terbantu, dibandingkan dengan sebelum ada KP2KP kami harus mengurus hal yang berkaitan dengan pajak kami harus mengurusnya ke luar kota yaitu KPP Pratama yang ada di Probolinggo” (14/05/2016 pukul 10.45 WIB).

Paparan dari wajib pajak 1 mengeluhkan mengenai informasi penyuluhan dan sosialisasi yang kurang kepada wajib pajak itu sendiri. Sementara itu wajib pajak 2 yang bertempat tinggal di Lumajang juga memaparkan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan oleh petugas KP2KP Lumajang mungkin cukup membantu, tapi sayangnya ada beberapa hal yang saya temui yang tidak dapat ditangani langsung oleh KP2KP Lumajang sehingga terkadang ketika saya ada keperluan mengenai pajak saya disarankan untuk ke KPP Pratama yang ada di Probolinggo terlebih karena KP2KP tidak bisa menangani.” (14/05/2016 pukul 10.45 WIB)

Pendapat dari wajib pajak mengeluhkan tentang kurangnya sosialisasi yang diberikan serta kurang pahamiya peran fungsi KP2KP dengan KPP Pratama yang menyebabkan beberapa hal yang tidak bisa ditangani oleh KP2KP Lumajang sehingga masih mengharuskan wajib pajak untuk datang ke KPP Pratama Probolinggo.

Selain itu salah satu kendala atau hambatan dalam urusan pelayanan perpajakan yang sebagian besar juga dipengaruhi oleh wajib pajak kepala KP2KP Lumajang mengelompokkan kendala atau hambatan menjadi 2 (dua). yaitu :

1. Perlawanan Pasif.

Masyarakat enggan (pasif) membayar pajak, yang dapat disebabkan antara lain :

- a. Perkembangan intelektual dan moral masyarakat;
 - b. Sistem perpajakan yang mungkin sulit dipahami masyarakat;
 - c. Sistem kontrol tidak dapat dilakukan atau dilaksanakan dengan baik;
2. Perlawanan Aktif

Perlawanan aktif meliputi semua usaha dan perbuatan yang secara langsung ditujukan kepada fiskus dengan tujuan untuk menghindari pajak.

Bentuknya antara lain :

- a. Usaha meringankan beban pajak dengan tidak melanggar undang-undang atau yang lebih dikenal dengan istilah *Tax avoidance*.
- b. Usaha meringankan beban pajak dengan cara melanggar undang-undang (menggelapkan pajak) atau yang lebih dikenal dengan istilah *Tax evasion*.

Menurut kepala KP2KP Lumajang bahwa dalam menjalankan sistem perpajakan di instansi khususnya dalam hal kepatuhan wajib pajak mempraktekannya tidak gampang namun sampai saat ini masih bisa ditangani, karena dalam berurusan dengan wajib pajak diantaranya petugas kami harus bersitegang dengan kemauan wajib pajak yang kurang mengerti dengan peraturan yang berlaku, terkadang membuat situasi tidak nyaman sehingga wajib pajak tersebut tergolong melakukan perlawanan pasif.

Menurut informasi dari pelaksana teknis KP2KP bahwa terdapat kendala dalam melakukan pendataan objek pajak baru terhadap wajib pajak yaitu dengan sengaja wajib pajak memberikan informasi tidak benar sehingga informasi yang didapat agak tidak sesuai dari kenyataan sebenarnya dan dapat menyebabkan pajak yang terutang tidak tepat sasaran.

Menurut informasi tambahan dan juga pengamatan peneliti bahwa didalam menjalankan kegiatan pelayanan petugas KP2KP Lumajang mengalami sedikit kesusahan dalam penerimaan laporan baik SPT Masa PPh, PPN, Pengukuhan PKP dan Penyuluhan Perpajakan mengalami sedikit kesusahan karena kurangnya pegawai sehingga menyebabkan pegawai KP2KP Lumajang bekerja lebih keras hingga larut malam diluar selesai jam kerja.

Berdasarkan keterangan yang didapat maka Kendal-kendala yang terjadi adalah sebagai berikut :

1. Kurangnya pemahaman Instansi Vertikal DJP yang mengakibatkan pemahaman bahwa semua kantor pajak fungsi dan tugasnya semua sama satu sama lain
2. Kurangnya kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya
3. Penyesuaian pemberian informasi yang masih membingungkan masyarakat sebagai wajib pajak sehingga menyebabkan wajib pajak bersikukuh dengan pegawai pajak.
4. Kurangnya petugas pajak KP2KP Lumajang yang menyebabkan penerimaan laporan baik SPT Masa PPh, PPN, Pengukuhan PKP dan

Penyuluhan kurang maksimal dan dapat mengurangi kinerja pegawai karena kelebihan jam kerja seperti biasanya yang dapat mengganggu pengawasan.

3. Upaya yang Dilakukan KP2KP Lumajang Dalam Menunjang Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Instansi vertikal DJP yang ada di Kabupaten Lumajang yaitu KP2KP, dibentuk agar penduduk kabupaten Lumajang dapat terlayani dengan lebih baik dalam hal perpajakan. Adapun upaya yang dilakukan KP2KP Lumajang dalam mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak yakni melalui kegiatan penyuluhan perpajakan beserta pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak.

Kegiatan penyuluhan KP2KP Lumajang adalah bagian dari rencana kerja tahunan, kegiatan penyuluhan yang dilaksanakan oleh KP2KP Lumajang 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, dengan kata lain yakni memberikan penjelasan kepada masyarakat yang tujuan akhirnya sampai kepada sebuah perubahan sikap, sehingga diharapkan masyarakat pada akhirnya menjadi masyarakat yang taat pajak. Adapun penyuluhan ini tertuju kepada wajib pajak, usahawan, calon wajib pajak (Mahasiswa/Pelajar). Hal tersebut dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang berupa penyuluhan

pengisian SPT Tahunan orang pribadi, SPT Tahunan badan, Pengisian E-Filing, Penyuluhan E-Billing dan Penyuluhan kewajiban penggunaan faktur pajak bagi PKP.

Dalam pelaksanaannya kegiatan penyuluhan dibedakan menjadi dua metode, yakni penyuluhan langsung dan penyuluhan tidak langsung. Metode langsung adalah metode tatap muka yaitu interaksi penyuluhan pajak dengan wajib pajak, metode tidak langsung menggunakan berbagai media, cetak, elektronik, online maupun media lainnya, seperti media luar ruangan.

Adapun upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi atau mengurangi Kendala-kendala yang terjadi yaitu sebagai berikut:

1. Meningkatkan kesadaran masyarakat sebagai wajib pajak melalui kegiatan pelayanan prima yang diberikan pihak KP2KP Lumajang, kegiatan sosialisasi/penyuluhan perpajakan, serta himbauan tentang peraturan perpajakan yang mengajak wajib pajak untuk sadar akan kewajibannya.
2. Meningkatkan kinerja pegawai dalam arti menambah jumlah pegawai yang berkompetensi sehingga menunjang tingkat kepatuhan wajib pajaknya dan mengupayakan peningkatan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) kepada pegawai yang sudah ada.
3. Meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan cara memberikan informasi terhadap wajib pajak tentang sanksi dan denda apabila telat melapor

Apabila kegiatan antisipatif diatas dilaksanakan, maka pemungutan pajak dapat lebih terarah dan lancar sehingga antara wajib pajak dan pegawai pajak dapat saling bersatu untuk tujuan yang sama.

Dari berbagai upaya yang dilakukan KP2KP Lumajang dapat dikatakan baik, hal tersebut baik upaya melalui penyuluhan maupun pengawasan kepatuhan wajib pajak sudah mengarah untuk menumbuhkan kesadaran wajib pajak dan juga memberikan pemahaman tentang hak dan kewajiban wajib pajak sehingga memberikan pengetahuan, keterampilan serta sikap masyarakat.

