

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 25 Juli 2017
Jam : 11.00 WIB
Skripsi atas nama : Sukmarani Firdaniah Ulfa
Judul : Efektivitas Penagihan Pajak Surat Teguran dan Surat Paksa Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara).

dan dinyatakan

LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua,



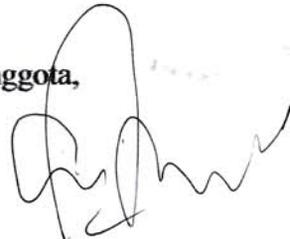
Nurlita Sukma Alfandia, SE, MA
NIP. 201304881111 2 001

Anggota,



Mirza Maulinarhadi, SE, MSA, Ak
NIP. 2012018412112001

Anggota,



Astri Warih Anjarwi, SE, MSA, AK
NIP. 2013048703162001

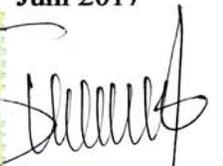
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah dan disebut sumber dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsure-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, Juni 2017




Sukmarani Firdaniah Ulfa

NIM. 135030401111095

RINGKASAN

Sukmarani Firdaniah Ulfa, 2017, **Efektivitas Penagihan Pajak Surat Teguran dan Surat Paksa terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada KPP Pratama Malang Utara)**, Nurlita Sukma Alfandia, SE, MA, 72 hal + vii.

Penelitian ini dilakukan berdasarkan adanya tunggakan pajak Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Surat Teguran dan Surat Paksa yang relatif besar di KPP Pratama Malang Utara. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui efektivitas penagihan pajak dengan Surat Teguran dan Surat Paksa terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Malang Utara.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Fokus penelitian ini pada efektivitas penagihan pajak dengan Surat Teguran dan Surat Paksa terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi dan upaya-upaya yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Sedangkan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa penagihan pajak dengan Surat Teguran dan Surat Paksa pada tahun 2011-2015 terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi kurang memberikan pengaruh besar terhadap optimalisasi penerimaan pajak karena persentase yang tidak efektif hal tersebut dikarenakan adanya faktor yang menjadi kendala. Adapun kendala-kendala yang dihadapi KPP Pratama Malang Utara saat melakukan penagihan pajak dengan Surat Teguran dan Surat Paksa yaitu Surat Teguran dikirim lewat pos, Wajib Pajak merasa tidak harus membayar tunggakan karena hanya dikirim pos dan terkadang Surat Teguran yang dikirim via pos tersebut tidak sampai ke Wajib Pajak yang bersangkutan, Sistem sering eror, objek sitanya tidak berada di luar wilayah maka petugas dari KPP kami harus berkoordinasi dengan KPP setempat, Surat Paksa diantar sendiri dan memerlukan waktu sehingga terkadang memperlambat pekerjaan, Jurusita hanya ada tiga di Seksi Penagihan namun Wajib Pajak yang harus diterbitkan Surat Paksa banyak jadi kurang maksimal, Wajib Pajak yang mempunyai usaha namun usaha tersebut sudah tutup. Upaya yang dilakukan yaitu melakukan sosialisasi kepada Wajib Pajak agar lebih mengerti dan memahami tentang pajak, melakukan penelusuran lapangan, dan pada saat terjun lapangan menentukan lokasi terlebih dahulu agar bisa mengefisieni waktu, pada saat lapangan menyamar, melakukan penelusuran lapangan, mencari informasi dari daerah setempat tentang Wajib Pajak dengan membawa Surat Tugas, lebih mengedepankan tunggakan pajaknya lebih besar menerbitkan Surat Paksa semaksimal mungkin agar tidak melebihi batas daluwarsa pajak, Bekerja sama dengan pihak ketiga seperti kecamatan, aparaturnya desa.

Kata Kunci: Efektivitas, Wajib Pajak, Penagihan Pajak.



SUMMARY

Sukmarani Firdaniah Ulfa, 2017, Effectiveness of Tax Billing Letter of Warning and Forced Letter against Individual Taxpayer (Study at KPP Pratama Malang Utara), Nurlita Sukma Alfandia, SE, MA, 72 pages + vii.

This research is conducted based on the tax arrears of Individual Taxpayers with Relief Letter and Relief Letter relatively large in Tax Office Pratama Malang North. The purpose of this study is to determine the effectiveness of tax collection with Warning Letter and Forced Letter against Individual Taxpayer in Tax Office Pratama Malang North.

The type of research used is qualitative research with descriptive approach. The focus of this research is on the effectiveness of tax collection with Warning Letter and Forced Letter against Individual Taxpayer. Identify constraints faced and efforts made by the Tax Office Pratama Malang North. While the technique of collecting data through interviews and documentation.

Based on the results of the research can be seen that the collection of tax with Warning Letter and Forced Letter in the year 2011-2015 against Individual Taxpayer less give a big influence on the optimization of tax revenue because the percentage is not effective it is due to the factors that become obstacles. The obstacles faced by KPP Pratama Malang Utara when making tax collection with a letter of reprimand and forced warrant letter reply sent by mail, taxpayers feel not having to pay the arrears because only sent the post and sometimes warning letter sent via post does not get to The taxpayer concerned, the System is often an error, the object is not located outside the area the officers of our KPP should coordinate with the local KPP, Forced mail delivered alone and takes time so that sometimes slow down the job, the bailiff there are only three in the Billing Section but the Taxpayer Should be issued Letter of Forced a lot so less maximal. Taxpayers who have a business but the business is closed. Efforts made are to socialize to the Taxpayer to better understand and understand about taxes, do a field search, and at the time of plunge determine the location of the location in advance in order to make the time, in the field undercover, conducting field search, searching for information from the local area about Taxpayers carrying a Letter of Assignment, more prioritize tax arrears greater publishing Letter of Force as much as possible in order not to exceed the limit of tax expiration, Cooperate with third parties such as districts, rural apparatus.

Keywords: Effectiveness, Taxpayer, Tax Collection.



KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Efektivitas Penagihan Pajak Surat Teguran dan Surat Paksa Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara”. Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Perpajakan pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Dr. Kadarisman Hidayat, M.Si selaku Ketua Prodi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
4. Nurlita Sukma Alfandia SE, MA selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.



5. Bapak dan Ibu, Mathori dan Djuwairyah kedua orang tua penulis yang penulis saya cintai, penulis mengucapkan banyak terimakasih terhadap jasa serta doa dan motivasi Bapak dan Ibu, karena hal tersebut penulis dapat mengerjakan dan meyelesaikan skripsi dengan baik.

6. Bapak Eko Supriatno Suprpto selaku Kepala Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal yang telah memberikan izin untuk melakukan riset di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.

7. Bapak Aminullah Yasin selaku Kepala Seksi Penagihan yang telah meluangkan waktunya dan memberikan izin untuk melakukan riset di Seksi Penagihan.

8. Bapak Heri dan Bapak Cahyo selaku jurusita Penagihan KPP Pratama Malang Utara, penulis sangat berterimakasih kepada beliau yang sudah meluangkan waktu dalam proses wawancara, pengumpulan data, dan ilmunya terkait dengan judul penulis sehingga mempermudah penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

9. Sahabat Ayu Windyra Kusnan, Reyska Denada Putri, Afifah Delia Pertiwi dan Aulia Lutfi yang selalu memberikan dorongan dan semangat kepada penulis untuk tidak menyerah menyelesaikan skripsinya. Terimakasih untuk kalian.

10. Yazid Miftahul Huda yang selalu memberikan motivasi dan dorongan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.



11. Intan Wulandari dan Aziza Ainia yang senantiasa memberikan support dan doa kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan sebaik mungkin.

12. Kakak tercinta Rofandi dan Dawim Ika yang senantiasa memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis.

13. Nurul Walidah selaku teman sekamar yang selalu memberikan semangat dan support dalam menyelesaikan skripsi.

14. Tia pangestuning Rahayu dan Bripda Risqi Faridatus Soleha yang selalu memberikan semangat kepada penulis untuk cepat menyelesaikan skripsi.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, Juni 2017

Penulis



DAFTAR ISI

Halaman

MOTTO i

TANDA PENGESAHAN ii

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI iii

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI iv

RINGKASAN v

SUMMARY vi

KATA PENGANTAR vii

DAFTAR ISI x

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR GAMBAR xiv

DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 7

C. Tujuan Penelitian 7

D. Kontribusi Penelitian 8

E. Sistematika Penulisan 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Empiris 10

B. Tinjauan teoritis 15

1. Tinjauan Umum Tentang Pajak 15

 a. Pengertian Pajak 15

 b. Pengelompokan Pajak 16

 c. Fungsi Pajak 17

 d. Sistem Pemungutan Pajak 18

2. Tunggakan Pajak 19

 a. Pengertian Tunggakan Pajak 19

3. Penagihan Pajak 20

 a. Pengertian Penagihan Pajak 20

 b. Tindakan Penagihan Pajak 20

 c. Jadwal Penagihan Pajak 24

4. Surat Teguran 25

 a. Pengertian Surat Teguran 25

 b. Penyebab diterbitkannya Surat Teguran 26

 c. Penerbitan Surat Teguran 26

 d. Penyampaian Surat Teguran 26



C. Analisis Data dan Interpretasi Data.....	49
1. Efektivitas Penagihan Pajak dengan Surat Teguran dan Surat Paksa terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Malang Utara Tahun 2011-2015	49
a. Efektivitas Penagihan Pajak dengan Surat Teguran dan Surat Paksa	49
1) Penagihan Pajak dengan Surat Teguran.....	49
2) Penagihan Pajak dengan Surat Paksa.....	58

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	72

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR TABEL

Halaman

1. Tabel Jumlah Tunggakan dan Pencairan Tunggakan Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Malang Utara.....	4
2. Tabel Penelitian Terdahulu.....	12
3. Tabel Jadwal Penagihan Pajak.....	25
4. Tabel Tunggakan dan Realisasi Pencairan dengan Surat Teguran Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Tahun 2011-2015.....	47
5. Tabel Tunggakan dan Realisasi Pencairan dengan Surat Paksa Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Tahun 2011-2015.....	48



DAFTAR GAMBAR

Halaman

1. Alur dan Jadwal Penagihan Pajak	23
2. Kerangka Pikir Penelitian	33



DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....73

2. Lampiran 2 Surat Riset.....74

3. Lampiran 3 Data Penagihan.....75

4. Lampiran 4 Surat Teguran.....76

5. Lampiran 5 Surat Paksa.....77

6. Lampiran 6 Berita Acara Surat Paksa.....78

7. Lampiran 7 Curriculum Vitae.....79



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam melaksanakan pembangunan, pemerintah mengandalkan dari dua sumber pokok yaitu sumber dana luar negeri dan dalam negeri. Sumber dana dalam negeri berasal dari penerimaan pajak dan penerimaan bukan pajak.

Penerimaan negara yang sangat potensial berasal dari sektor pajak. Salah satunya digunakan untuk mencapai keberhasilan pembangunan nasional.

Pajak merupakan suatu kewajiban untuk menyerahkan sebagian kekayaan negara karena suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu. Kedudukan tersebut bukan sebagai hukuman, tetapi menurut peraturan-peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan. Untuk itu, tidak ada jasa balik dari negara secara langsung (Resmi, 2013:2).

Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari masyarakat yang ikut melaksanakan kewajiban bernegara melalui peran serta Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menyadari pentingnya kontribusi pajak sebagai sumber terbesar penerimaan negara, pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak berupaya mengoptimalkan penerimaan negara dari sektor pajak. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak yaitu dengan adanya reformasi perpajakan diharapkan mampu berfungsi sebagai sarana dalam mengoptimalkan penerimaan pajak.



Sistem pemungutan pajak di Indonesia berdasarkan Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyatakan bahwa Indonesia menganut sistem pemungutan pajak *self assessment system*. *Self assessment system* adalah suatu sistem perpajakan yang memberi kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya (Rahayu, 2008: 101). *Self Assesment System* menuntut Wajib Pajak untuk ikut berpartisipasi secara aktif dalam hal menghitung, menyetor, dan melaporkan besarnya pajak yang terutang.

Dalam hal *self assessment system* terdapat kemungkinan Wajib Pajak dapat melakukan kecurangan dengan mengecilkan jumlah pajak yang terutang. Selain itu tidak menutup kemungkinan dalam persepsi Wajib Pajak terdapat anggapan bahwa pajak merupakan beban atau kewajiban yang memaksa, karena harta kekayaan yang diperolehnya harus dipotong untuk pembayaran pajak atas barang yang dimiliki atau penghasilan yang diterimanya. Adanya kewajiban memaksa tersebut memungkinkan Wajib Pajak memiliki keengganan untuk tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Apabila Wajib Pajak tidak melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, maka akan menimbulkan hutang pajak. Hutang pajak yang tidak dilunasi tentunya dapat menimbulkan beban administrasi tunggakan pajak. Pencairan tunggakan pajak dapat dilakukan melalui tindakan penagihan pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



penagihan pajak dilakukan berdasarkan Undang-Undang No. 19 Tahun 1997 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 19 Tahun 2000.

Penagihan pajak dapat dilakukan dengan cara penagihan pajak pasif dan penagihan secara aktif. Penagihan pajak pasif dilakukan dengan menggunakan Surat Tagihan Pajak (STP), Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB), Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT), Surat Keputusan Pembetulan, Surat Keputusan Keberatan, dan Surat Keputusan Banding yang menyebabkan pajak terutang menjadi lebih besar. Jika dalam jangka waktu 30 hari belum dilunasi, maka tujuh hari setelah jatuh tempo akan diikuti dengan penagihan pajak secara aktif yang dimulai dengan menerbitkan Surat Teguran (Suandy, 2014:170).

Penagihan pajak aktif di mulai dengan menerbitkan Surat Teguran. Surat Teguran diterbitkan apabila Wajib Pajak belum melunasi hutang pajak sebulan setelah diterbitkannya Surat Ketetapan Pajak. Selain itu, pelaksanaan tersebut dimaksudkan agar Penanggung Pajak mempunyai kesempatan melunasi hutang pajaknya sampai dengan jangka waktu 14 hari, sebelum dilakukan upaya paksa dengan diterbitkannya Surat Paksa. Surat Paksa dapat diterbitkan apabila Wajib Pajak tidak segera melunasi hutang pajaknya yang sudah melewati batas jatuh tempo.

Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara diberikan kepercayaan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, namun dalam kenyataannya masih banyak Wajib Pajak yang belum melaksanakan



kewajiban dengan semestinya. Adanya kewajiban pajak yang belum dilunasi melewati jatuh tempo pembayaran dapat menimbulkan tunggakan pajak. Pada tabel 1.1 berikut adalah data tunggakan pajak yang terjadi pada Tahun 2011-2015 di KPP Pratama Malang Utara.

Tabel 1.1 Jumlah Tunggakan dan Pencairan Tunggakan Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Malang Utara

Tahun	Tunggakan dan Pencairan Tunggakan Pajak	Surat Teguran	% pencairan dengan Surat Teguran	Surat Paksa	% pencairan dengan Surat Paksa
2011	Tunggakan	Rp. 107.170.948	10	Rp. 498.422.119	26
	Pencairan	Rp. 10.878.506		Rp. 133.524.929	
2012	Tunggakan	Rp. 2.841.744.435	23	Rp. 152.236.275	99,3
	Pencairan	Rp. 66.843.360		Rp. 151.230.221	
2013	Tunggakan	Rp. 4.491.549.919	23	Rp. 5.003.966.743	15
	Pencairan	Rp. 103.517.912		Rp. 781.643.025	
2014	Tunggakan	Rp. 363.586.219	54	Rp. 2.514.429.360	20
	Pencairan	Rp. 198.096.426		Rp. 519.605.159	
2015	Tunggakan	Rp. 2.565.046.953	30	Rp. 390.780.850	45
	Pencairan	Rp. 775.780.575		Rp. 178.828.071	

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2017)



Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa tunggakan pajak di KPP Pratama Malang Utara relatif besar. Tunggakan pajak melalui penagihan aktif yang terdiri dari Surat Teguran dan Surat Paksa yang terjadi pada tahun 2011-2015 berfluktuasi. Persentase penagihan pajak dengan Surat Teguran tahun 2011 adalah 10% dari keseluruhan tunggakan Rp. 107.170.948 hanya Rp. 10.878.506 yang dapat dicairkan. Pada tahun 2012 penagihan dengan Surat Teguran adalah 23% dari keseluruhan tunggakan Rp. 2.841.744.435 hanya Rp. 66.843.360 yang dapat dicairkan. Sedangkan pada tahun 2013 hanya 23% dari Rp. 4.491.549.919 hanya Rp. 103.517.912 yang dapat dicairkan. Kemudian persentase tindakan penagihan dengan Surat Teguran pada tahun 2014 adalah 54% dari Rp. 363.586.219 hanya Rp. 198.096.426 yang dapat dicairkan. Dan persentase tindakan dengan Surat Teguran pada tahun 2015 adalah 30 dari keseluruhan tunggakan Rp. 2.565.046.953 hanya Rp. 775.780.575 yang dapat dicairkan. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa tindakan penagihan pajak dengan Surat Teguran tidak efektif karena persentasenya dibawah 60%.

Tindakan penagihan pajak dengan Surat Paksa pada tahun 2011 dengan persentase 26% dari keseluruhan tunggakan Rp. 498.422.119 hanya Rp. 133.524.929. Hal tersebut menunjukkan bahwa tindakan penagihan dengan Surat Paksa berjalan tidak efektif. Akan tetapi pada tahun 2012 persentase tindakan dengan Surat Paksa mengalami peningkatan yang signifikan menjadi 99,3% dari keseluruhan tunggakan Rp. 152.236.275 hanya Rp. 151.230.221 yang dapat dicairkan. Sedangkan persentase pada tahun 2013 tindakan



penagihan pajak dengan Surat Paksa adalah 15% artinya dari keseluruhan tunggakan Rp. 5.003.966.743 hanya Rp. 781.643.025 yang dapat dicairkan.

Pada tahun 2014 persentase tindakan penagihan dengan Surat Paksa 20% artinya dari keseluruhan tunggakan Rp. 2.514.429.360 hanya Rp. 519.605.159 yang dapat dicairkan. Dan pada tahun 2015 presentase tindakan penagihan pajak dengan Surat Paksa adalah 45% artinya dari keseluruhan tunggakan Rp. 390.780.850 hanya Rp. 178.828.071 yang dapat dicairkan.

Dari penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa tindakan penagihan pajak dengan Surat Paksa pada tahun 2011, 2013, 2014 dan 2015 belum berjalan secara efektif, sedangkan pada tahun 2012 penagihan pajak dengan Surat Paksa efektif karena persentasenya lebih dari 90%.

Dari uraian diatas tersebut perlu dilakukan penelitian terhadap kinerja di KPP Pratama Malang Utara khususnya pada penagihan pajak untuk mengoptimalkan tindakan penagihan pajak aktif. Tunggakan pajak yang belum dilunasi tersebut kemudian ditindaklanjuti dengan dilaksanakannya tindakan penagihan pajak. Tindakan penagihan pajak tersebut merupakan upaya fiskus untuk menurunkan tunggakan Wajib Pajak. Dari data tabel 1.1 diatas peneliti ingin mengetahui seberapa efektif tindakan Penagihan Pajak dengan Surat Teguran dan Surat Paksa terhadap Wajib Pajak dalam lima tahun terakhir.

Peneliti hanya memilih Surat Teguran dan Surat Paksa karena secara teori tindakan penagihan pajak diawali dengan Surat Teguran dan Surat Paksa. Hal tersebut merupakan pintu gerbang dari tindakan penagihan pajak



aktif yang akan berdampak pada penerimaan negara khususnya pada penerimaan pajak di KPP Pratama Malang Utara. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengkaji mengenai **“Efektivitas Penagihan Pajak Surat Teguran dan Surat Paksa Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas penagihan pajak dengan Surat Teguran terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Malang Utara?
2. Bagaimana efektivitas penagihan pajak dengan Surat Paksa terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Malang Utara?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui efektivitas penagihan pajak dengan Surat Teguran terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Malang Utara.
2. Untuk mengetahui efektivitas penagihan pajak dengan Surat Paksa terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Malang Utara.



D. Kontribusi Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada pembaca secara Akademis dan Praktis, diantaranya sebagai berikut:

a. Kontribusi Akademis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya di bidang perpajakan.

2. Sebagai referensi dan pembanding untuk penelitian dimasa mendatang.

b. Kontribusi Praktis

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara khususnya dalam evaluasi penagihan pajak. Dengan demikian penagihan pajak dapat berjalan secara efektif dalam mengoptimalkan penerimaan pajak.



E. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisikan tentang penelitian dahulu yang menjadi tinjauan studi dalam penelitian ini. Selain itu, juga berisikan tentang teori berupa pengertian dan definisi yang dikutip dari buku. dan beberapa literatur berkaitan dengan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, teknik analisi data, dan keabsahan data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data, dan pembahasan yang merupakan inti dari penyusunan skripsi ini.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang nantinya dapat dijadikan masukan baik untuk pemerintah maupun untuk acuan penelitian selanjutnya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Empiris

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa penelitian terdahulu terkait dengan objek yang sama. Penelitian ini didasarkan terkait dengan penelitian yang sebelumnya pernah di lakukan yang menjadi tinjauan studi, yaitu sebagai berikut:

Nisa (2014) melakukan penelitian mengenai “Analisis Penagihan Pajak Orang Pribadi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Magelang”. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dengan penerbitan Surat Teguran dapat dikategorikan tidak efektif. Sedangkan penerbitan dengan Surat Paksa cukup efektif. Tingkat kontribusi pada tahun 2011-2013 di KPP Pratama Magelang sangat kurang. Hal tersebut berarti penerbitan dengan Surat Teguran dan Surat Paksa di KPP pratama Magelang masih kurang berkontribusi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian yang dilakukan Destriyatna (2014) berjudul “Efektivitas Penagihan Pajak dengan Surat Teguran, Surat Paksa, dan Penyitaan dalam mengoptimalkan Penerimaan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas dari penagihan pajak dengan Surat Teguran, Surat Paksa dan Penyitaan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan. Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa tingkat



efektivitas penagihan pajak dengan Surat Teguran tidak efektif, Surat Paksa cukup efektif dan Surat Penyitaan tidak efektif. Kontribusi penerimaan pajak dari penagihan pajak dengan Surat Teguran, Surat Paksa, dan Surat Penyitaan dalam mengoptimalkan penerimaan pajak di KPP Pratama Malang Selatan tergolong sangat kurang.

Selain itu, Penelitian yang dilakukan oleh Sari (2016). Penelitian tersebut mengkaji “Analisis Efektivitas Penerbitan Surat Teguran, Surat Paksa, dan Surat Perintah Melakukan Penyitaan dalam Menurunkan Tunggalan Pajak”. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa tingkat efektivitas penerbitan Surat Teguran dan Surat Paksa pada KPP Pratama Batu pada tahun 2013-2015 dapat dikategorikan tidak efektif. Sedangkan tingkat kontribusinya pada tahun 2013-2015 di KPP Pratama Batu sangat kurang. Penerbitan dengan Surat Teguran dan Surat Paksa di KPP Pratama Batu masih sangat kurang berkontribusi dalam upaya meningkatkan penerimaan tunggalan pajak.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Perbedaan Penelitian Terdahulu	Penelitian ini	Hasil Penelitian Terdahulu
1	Nisa (2014)	Analisis Penagihan Pajak Orang Pribadi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Magelang	a. Lokasi Penelitian di KPP Pratama Magelang. b. Objek penelitian meliputi Surat Teguran dan Surat Paksa c. Periode yang diteliti 2011-2013	a. Lokasi Penelitian dilakukan di KPP Pratama Malang Utara. b. Objek penelitian meliputi Surat Teguran dan Surat Paksa c. Periode yang diteliti 2011-2015	Bahwa tingkat efektivitas penagihan pajak aktif dengan Surat Teguran tidak efektif sedangkan Surat Paksa cukup efektif
2	Gilang Destriyatna (2014)	Efektivitas Penagihan Pajak	a. Lokasi Penelitian di KPP Pratama Malang	a. Lokasi Penelitian dilakukan di KPP	Bahwa tingkat efektivitas penagihan



		<p>Surat Teguran, Surat Paksa, dan Penyitaan dalam rangka mengoptimalkan penerimaan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan</p>	<p>a. Lokasi Penelitian di KPP Pratama Batu</p> <p>b. Objek Penelitian meliputi Surat Teguran, Surat Paksa, dan Surat Perintah Melaksanakan</p> <p>c. Periode yang diteliti 2012-2013</p>	<p>Pratama Malang Utara</p> <p>b. Objek Penelitian meliputi Surat Teguran dan Surat Paksa.</p> <p>c. Periode yang diteliti 2011-2015</p>	<p>pajak aktif dengan Surat Teguran dan SPMP tidak efektif sedangkan Surat Paksa cukup efektif</p>
<p>3</p>	<p>Deni Elyana Sari (2016)</p>	<p>Analisis Efektivitas Penerbitan Surat Teguran, Surat Paksa, dan Surat Perintah Melaksanakan</p>	<p>a. Lokasi Penelitian di KPP Pratama Batu</p> <p>b. Objek Penelitian meliputi Surat Teguran, Surat Paksa, dan Surat Perintah Melaksanakan</p>	<p>a. Lokasi Penelitian dilakukan di KPP Pratama Malang Utara</p> <p>b. Objek Penelitian meliputi Surat Teguran</p>	<p>Bahwa tingkat efektivitas penagihan pajak aktif dengan Surat Teguran dan Surat Paksa tidak</p>

		Penyitaan dalam menurunkan Punggakan Pajak.	Pelaksanaan Melakukan Penyitaan. c. Periode yang diteliti 2013-2015	dan Surat Paksa, c. Periode yang diteliti 2011-2015	efektif
--	--	---	--	---	---------

Sumber: Data Diolah Oleh Peneliti 2017



B. Tinjauan Teoritis

1. Tinjauan Umum Tentang Pajak

a. Pengertian Pajak

Terdapat berbagai definisi tentang pajak menurut Undang-Undang maupun menurut pendapat para ahli, diantaranya sebagai berikut:

“Definisi pajak menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Perubahan ketiga atas Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yang menyatakan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Definisi Rochmat Soemitro dalam Mardiasmo (2011:1), “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan), yang langsung dapat ditunjukkan dan dapat digunakan untuk membayar pengeluaran umum”. Sedangkan menurut Andriani dalam Waluyo (2013:2) bahwa “Pajak adalah iuran rakyat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang, menurut Undang-Undang dengan tidak mendapat prestasi kembali dan gunanya membiayai pengeluaran yang berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan”.

Berdasarkan beberapa definisi tentang pajak tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan iuran yang dipungut dari masyarakat yang bersifat memaksa berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan serta atas pembayaran tersebut tidak mendapatkan imbalan secara langsung.



b. Berdasarkan pengelompokan pajak

Menurut Mardiasmo (2011:5), Pajak dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis antara lain sebagai berikut:

1) Berdasarkan Golongannya

a) Pajak langsung adalah pajak yang bebannya harus ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak yang bersangkutan dan tidak dapat dialihkan kepada pihak lain. Misalnya, Pajak penghasilan.

b) Pajak tidak langsung adalah pajak yang bebannya dapat dialihkan atau digeserkan kepada pihak lain sehingga sering disebut juga sebagai pajak tidak langsung. Misalnya: Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

2) Berdasarkan Lembaga Pemungutnya

a) Pajak pusat adalah pajak yang wewenang pemungutannya ada pada pemerintah pusat yang pelaksanaannya dilakukan oleh Departemen Keuangan melalui Direktorat Jenderal Pajak. Misal: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Bea Materai, Pajak Bumi dan Bangunan, dan Bea Perolehan Hak atas tanah dan Bangunan.

b) Pajak daerah adalah pajak yang wewenang pemungutannya ada pada pemerintah daerah yang pelaksanaannya dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah.



3) Berdasarkan Sifat

a) Pajak subjektif adalah pajak yang memperhatikan kondisi/keadaan Wajib Pajak. Dalam menentukan pajaknya harus ada alasan-alasan objektif yang berhubungan erat dengan keadaan materialnya.

b) Pajak objektif adalah pajak yang pada awalnya memperhatikan objek yang menyebabkan timbulnya kewajiban membayar, kemudian baru dicari subjeknya baik orang pribadi maupun badan. Jadi, dengan perkataan lain pajak objektif adalah pengenaan pajak yang hanya memperhatikan kondisi objeknya saja.

c. Fungsi Pajak

Menurut Zuraida (2011:5) Pajak memiliki dua fungsi yaitu fungsi penerimaan (*budgetair*) dan fungsi mengatur (*regulerend*). Hal tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1). Fungsi penerimaan (*budgetair*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Misal: dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

2). Fungsi mengatur (*regulerend*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Misal: dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras, dan barang mewah.

d. Sistem Pemungutan Pajak

1). *Official Assessment System*

Ilyas dan Richard (2011:30) menyatakan bahwa *Official Assessment System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

2). *Self Assessment System*

Self Assessment System adalah sistem pemungutan dimana Wajib Pajak harus menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan jumlah pajak yang terutang (Ilyas dan Richard 2011:30). Aparat pajak (fiskus) hanya bertugas melakukan penyuluhan dan pengawasan untuk mengetahui kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian, jika dihubungkan dengan ajaran timbulnya hutang pajak, maka sistem *self assessment* sesuai dengan timbulnya hutang pajak. Menurut ajaran materiil artinya hutang pajak timbul apabila ada yang menyebabkan timbulnya hutang pajak.

Untuk menyukseskan sistem *self assessment* ini dibutuhkan beberapa prasyarat dari Wajib Pajak, sebagai berikut:

- a) Kesadaran Wajib Pajak
- b) Kejujuran Wajib Pajak
- c) Kemauan membayar pajak dari Wajib Pajak
- d) Kedisiplinan Wajib Pajak



3). *Withholding System*

Withholding system) merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus maupun Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya jumlah pajak terutang oleh Wajib Pajak (Ilyas dan Richard 2011:31).

2. **Tunggakan Pajak**

a) **Pengertian Tunggakan Pajak**

Dalam mengoptimalkan penerimaan pajak, sering kali terdapat hambatan. Salah satu hambatan tersebut pada penerimaan pajak negara yaitu tingginya tunggakan pajak. Menurut Kurniawan dan Pamungkas (2006:1) tunggakan pajak adalah pajak yang masih harus dibayar termasuk sanksi administrasi berupa bunga, denda atau kenaikan yang tercantum dalam Surat Ketetapan Pajak atau surat sejenisnya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Sedangkan menurut Resmi (2013:40).

“Tunggakan pajak adalah jumlah piutang pajak yang belum lunas sejak dikeluarkannya ketetapan pajak, dan jumlah piutang pajak yang belum lunas yang sebelumnya dalam masa tagihan pajak, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan, Surat Keputusan Pembetulan dan Putusan Banding”.



3. Penagihan Pajak

a. Pengertian Penagihan Pajak

Penagihan pajak adalah serangkaian tindakan agar Penanggung Pajak melunasi hutang pajak dan biaya penagihan pajak dengan menegur atau memperingatkan, melaksanakan penagihan seketika dan sekaligus, memberitahukan Surat Paksa, mengusulkan pencegahan, melaksanakan penyitaan, melaksanakan penyanderaan, menjual barang yang telah disita (Mardiasmo, 2016:153). Penjualan barang yang telah disita biasanya dilakukan melalui pelelangan, kecuali untuk aset-aset tertentu seperti surat berharga, piutang, dan penyertaan modal pada perusahaan lain.

Tujuan penagihan pajak adalah agar penanggung pajak melunasi hutang pajaknya. Jika hutang pajak telah dilunasi, maka serangkaian tindakan tersebut tidak perlu dilanjutkan. Dengan demikian, serangkaian tindakan tersebut bisa jadi hanya sampai pada Surat Teguran, seandainya setelah Surat Teguran diterbitkan dan diterima penanggung pajak, hutang pajak dilunasi. Sedangkan fungsi penagihan pajak, yaitu pertama, sebagai tindakan penegakan hukum kepada Wajib Pajak atau Penanggung Pajak untuk mematuhi peraturan perundang-undangan. Kedua, sebagai tindakan pengamanan penerimaan pajak.

b. Tindakan Penagihan Pajak

Menurut Suandy (2014:169) Tindakan penagihan pajak yang dilakukan oleh fiskus terhadap Wajib Pajak dilakukan dengan dua cara, yaitu:



1. Penagihan Pajak Pasif

Penagihan pajak pasif adalah penagihan yang dilakukan dengan Surat Tagihan Pajak (STP), Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB), Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKBKBT), Surat Keputusan Pembetulan, Surat Keputusan Keberatan, dan Surat Keputusan Banding yang menyebabkan pajak terutang menjadi lebih besar.

Dalam penagihan pasif, fiskus hanya memberitahukan ke Wajib Pajak mengenai adanya hutang pajak. Apabila dalam jangka waktu satu bulan sejak diterbitkan Surat Tagihan Pajak atau surat lain yang sejenis Wajib Pajak tidak melunasi utang pajaknya maka fiskus akan melakukan penagihan aktif.

2. Penagihan Pajak Aktif

Penagihan aktif adalah penagihan yang didasarkan pada STP, SKPKB, SKBKBT yang jatuh temponya telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan yaitu 1 bulan terhitung mulai dari STP, SKPKB, SKBKBT diterbitkan. Penagihan aktif ini merupakan kelanjutan dari penagihan pasif. Oleh sebab itu dalam upaya penagihan ini fiskus berperan aktif, dalam arti tidak hanya mengirim STP atau SKP tetapi juga akan diikuti dengan tindakan dan dilanjutkan dengan pelaksanaan lelang.



Tahapan penagihan pajak aktif antara lain sebagai berikut:

a) Surat Teguran

Apabila hutang pajak yang tercantum dalam Surat Tagihan Pajak, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan, tidak dilunasi sampai melewati 7 (tujuh) hari dari batas waktu jatuh tempo (satu bulan sejak tanggal diterbitkannya).

b) Surat Paksa

Apabila hutang pajak tidak dilunasi setelah 21 hari dari tanggal Surat Teguran maka, akan diterbitkan Surat Paksa yang disampaikan oleh jurusita pajak negara dengan dibebani biaya penagihan paksa sebesar Rp. 25.000 (dua puluh lima ribu rupiah), hutang pajak harus dilunasi dalam waktu 2x24 jam.

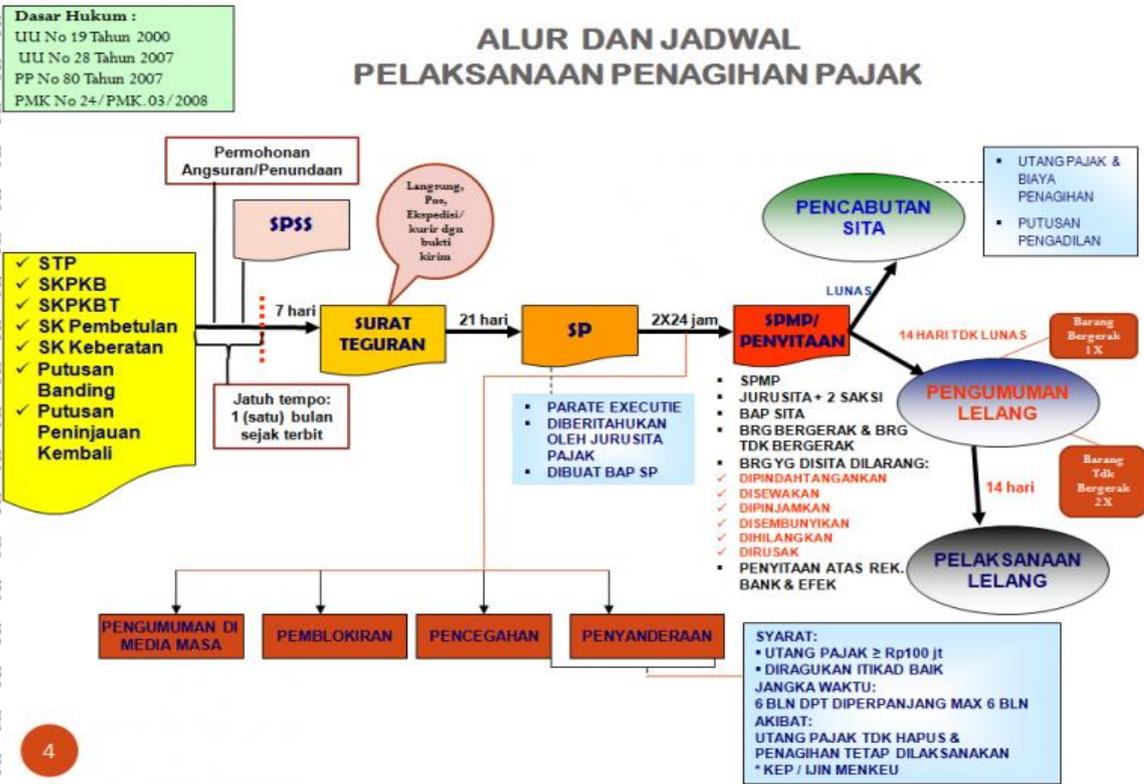
c) Surat Perintah Melakukan Penyitaan (Surat Sita)

Apabila hutang pajak belum juga dilunasi dalam waktu 2x24 jam dapat dilakukan tindakan penyitaan atas barang-barang Wajib Pajak, dengan dibebani biaya pelaksanaan sita lelang sebesar Rp. 75.000 (tujuh puluh lima ribu rupiah).

d) Lelang

Dalam waktu empat belas hari setelah tindakan penyitaan, hutang pajak belum dilunasi maka akan dilanjutkan dengan tindakan pelelangan melalui Kantor Lelang Negara. Dalam hal biaya penagihan paksa dan biaya pelaksanaan sita belum dibayar maka akan

dibebankan bersama-sama dengan biaya iklan untuk mengumumkan lelang dalam surat kabar dan biaya lelang pada saat pelelangan.



4

Gambar 1. Alur dan Prosedur penagihan Pajak

Sumber: kompasiana.com

c. Jadwal Penagihan Pajak

Menurut Kurniawan dan Pamungkas (2006:34) tindakan penagihan pajak berdasarkan urutan proses pelaksanaannya, alasan dilakukannya tindakan penagihan tersebut, dan waktu pelaksanaannya disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 2.2 Jadwal Penagihan Pajak

NO	JENIS TINDAKAN	ALASAN	WAKTU PELAKSANAAN
1	Penerbitan Surat Teguran atau Surat Peringatan atau surat lain yang sejenis.	Penanggung Pajak tidak melunasi hutang pajaknya sampai dengan jatuh tempo.	Setelah 7 (tujuh) hari sejak saat jatuh tempo.
2	Penerbitan Surat Paksa.	Penanggung Pajak tidak melunasi hutang pajaknya dan kepadanya telah diterbitkan Surat Teguran atau Surat Peringatan atau surat lain yang sejenis.	Setelah lewat 21 hari sejak diterbitkannya Surat Teguran atau Surat Peringatan atau Surat lain yang sejenis.
3	Penerbitan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan	Penanggung Pajak tidak melunasi hutang	Setelah lewat 2x24 jam Surat Paksa

		pajaknya dan diberitahukan kepadanya telah kepada diberitahukan Surat Penanggung Pajak Paksa.
4	Pengumuman Lelang	Setelah Pelaksanaan penyitaan ternyata Penanggung Pajak tidak melunasi hutang pajaknya
		Setelah lewat waktu 14 (empat belas) hari sejak tanggal pelaksanaan penyitaan
5	Penjualan/Pelelangan Barang Sitaan	Setelah pengumuman lelang ternyata Penanggung Pajak tidak melunasi hutang pajaknya
		Setelah lewat waktu 14 (empat belas) hari sejak Pengumuman Lelang

Sumber: Data Diolah Oleh Peneliti (2017)

4. Surat Teguran

a. Definisi Surat Teguran

Surat Teguran adalah surat yang diterbitkan oleh pejabat untuk menegur atau memperingatkan kepada Wajib Pajak untuk melunasi hutang pajaknya. (Zuraida, 2011:71)





b. Penyebab diterbitkannya Surat Teguran

Surat Teguran diterbitkan apabila Wajib Pajak belum melunasi hutang pajak sebulan setelah diterbitkannya Surat Ketetapan Pajak. Surat Teguran atau surat peringatan ini dimaksudkan untuk menegur Wajib Pajak untuk melunasi hutang pajaknya.

c. Penerbitan Surat Teguran

Surat Teguran diterbitkan setelah 7 (tujuh) hari sejak saat jatuh tempo pembayaran, dan tidak diterbitkan terhadap persetujuan angsuran atau penundaan pembayaran pajak.

d. Penyampaian Surat Teguran

Penyampaian Surat Teguran dapat dilakukan secara langsung, melalui pos atau melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat.

e. Surat Teguran di sampaikan

Surat Teguran disampaikan Kepada :

1. Wajib Pajak yang tidak segera melunasi tunggakan pajaknya.
2. Wajib Pajak yang sebelumnya sudah diterbitkan Surat Ketetapan Pajak.



5. Surat Paksa

a. Definisi Surat Paksa

Surat paksa adalah surat perintah membayar hutang pajak dan biaya penagihan pajak. (Zuraida, 2011:71)

b. Penyebab diterbitkannya Surat Paksa

1. Penanggung pajak tidak melunasi hutang pajak sampai dengan tanggal jatuh tempo pembayaran dan kepadanya telah diterbitkan Surat Teguran atau Surat Peringatan atau surat lain yang sejenis.
2. Terhadap penanggung pajak telah dilaksanakan penagihan pajak seketika dan sekaligus
3. Penanggung pajak tidak memenuhi ketentuan sebagaimana tercantum dalam keputusan persetujuan angsuran atau penundaan pembayaran pajak.
4. Dalam hal Wajib Pajak dinyatakan pailit, Surat Paksa diberitahukan kepada Hakim Komisaris atau Balai Harta Peninggalan dan dalam hal Wajib Pajak dinyatakan bubar atau dalam likuidasi, Surat Paksa diberitahukan kepada orang atau badan yang dibebani untuk melakukan pembebasan atau likuidator.
5. Dalam hal penanggung pajak menolak untuk menerima Surat Paksa, Juru Sita Pajak meninggalkan Surat Paksa dimaksud dan mencatatnya dalam berita acara bahwa penanggung pajak tidak mau menerima Surat Paksa dan Surat Paksa telah dianggap diberitahukan.



c. Sebab tidak diterbitkannya Surat Paksa

1. Wajib Pajak sudah melunasi hutang pajaknya.
2. Karena persyaratan sudah dipenuhi semua oleh Wajib Pajak.
3. Wajib Pajak sudah meninggal dunia.

d. Tata Cara Penerbitan Surat Paksa

Menurut Zuraida dan Advianto (2011:73-75) Surat Paksa dilakukan oleh Jurusita dengan pernyataan dan penyerahan Surat Paksa kepada penanggung pajak. Surat Paksa diberitahukan kepada:

1. Wajib Pajak Orang Pribadi

Penerbitan Surat Paksa terhadap Wajib Pajak orang pribadi dapat diberitahukan kepada:

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

2. Wajib Pajak Badan

Penerbitan Surat Paksa bagi Wajib Pajak badan dapat diberikan kepada:

- a. Pengurus, pemegang saham, dan pemilik modal baik di tempat kedudukan badan yang bersangkutan, di tempat tinggal mereka maupun di tempat lain yang memungkinkan, atau
- b. Pegawai tingkat pimpinan di tempat kedudukan atau tempat usaha badan yang bersangkutan apabila jurusita tidak dapat menjumpai salah seorang tersebut diatas.

3. Wajib Pajak Pailit

Apabila Wajib Pajak dinyatakan pailit oleh Pengadilan Niaga, Surat Paksa diberitahukan kepada Kurator atau Balai Harta Peninggalan Hakim pengawas yang ditetapkan. Sedangkan terhadap Wajib Pajak badan yang dinyatakan bubar atau dalam likuidasi, Surat Paksa diberitahukan kepada orang atau badan yang dibebani untuk melakukan pemberesan, atau Likuidator, atau Penerima Kuasa.

4. Wajib Pajak/Penangguhan Pajak diluar Wilayah Kerja Pejabat

- a. Pejabat yang menerbitkan Surat Paksa mengirimkan permintaan bantuan pelaksanaan Surat Paksa disertai salinan Surat Paksa dan informasi mengenai Wajib Pajak/Penangguhan Pajak kepada Pejabat lokasi pelaksanaan Surat Paksa.
- b. Pejabat lokasi pelaksanaan Surat Paksa memberitahukan Surat Paksa kepada Wajib Pajak/Penangguhan Pajak dimaksud sesuai prosedur, dan selanjutnya memberitahukan tindakan yang telah dilakukan disertai





salinan atau fotocopy berita acara pemberitahuan Surat Paksa dan laporan pelaksanaan Surat Paksa.

7. Efektivitas

Efektivitas adalah kemampuan untuk menentukan tujuan yang memadai, *do the right things*, dan efektivitas berhubungan dengan pencapaian tujuan tertentu (Molan, 2003:169). Efektivitas juga merupakan sebuah alat ukur mengenai tingkat keberhasilan pencapaian tujuan yang telah ditentukan dari suatu kegiatan atau organisasi. Sesuatu dapat dikatakan efektif apabila telah mencapai target atau sasaran yang ditetapkan. Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya. Dimana apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuan, maka organisasi tersebut dikatakan telah berjalan efektif. (Mardiasmo:2009)

Ulum (2008:199) mengemukakan bahwa pengertian efektivitas pada dasarnya berhubungan dengan pencapaian tujuan target kebijakan (hasil guna). Sedangkan menurut Taliziduhu (2005:163). Efektivitas dalam pemerintahan didefinisikan secara abstrak sebagai tingkat pencapaian tujuan, diukur dengan rumus bagi hasil dengan pertujuan. Hal tersebut diartikan bahwa efektivitas digunakan untuk mengukur keberhasilan dalam mencapai tujuan.

Berdasarkan beberapa pengertian efektivitas dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan hubungan sejauh mana sebuah target dapat terealisasi sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Keterkaitannya dengan penerbitan

Surat Teguran dan Surat Paksa adalah seberapa besar hasil atau efektifnya penerbitan Surat Teguran dan Surat Paksa terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Malang Utara. Tingkat efektivitas penerbitan Surat Teguran dan Surat Paksa terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Malang Utara dapat dihitung berdasarkan Indikator Kinerja Utama (IKU). Adapun menghitung efektivitasnya adalah sebagai berikut:

1. Efektivitas Penerbitan Surat Teguran

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{Realisasi Pemcairan Utang Pajak}}{\text{Target Pemcairan Utang Pajak}} \times 100$$

2. Efektivitas Penerbitan Surat Paksa

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{Realisasi Pemcairan Utang Pajak}}{\text{Target Pemcairan Utang Pajak}} \times 100$$

Kriteria pengukuran tingkat efektivitas digunakan untuk menginterpretasikan hasil perhitungan efektivitas penerbitan Surat Teguran dan Surat Paksa yang selengkapnya dirinci sebagai berikut (Siagian, 2010:235):

- a. $> 100\%$: Sangat Efektif.
- b. $90\% - 100\%$: Efektif.
- c. $80\% - 89\%$: Cukup Efektif.
- d. $60\% - 79\%$: Kurang Efektif.
- e. $< 59\%$: Tidak Efektif.



C. Kerangka Pikir Penelitian

Kerangka pikir penelitian merupakan penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan bagi peneliti dalam melakukan penelitian. Peneliti memiliki kerangka penelitian seperti yang disajikan pada gambar 2.1. Berdasarkan gambar 2.1 tersebut, dapat dijelaskan bahwa konsep penelitian ini berawal dari Wajib Pajak yang mempunyai tunggakan yang ada di KPP Pratama Malang Utara. Atas tunggakan yang tidak segera dilunasi tersebut menyebabkan dilakukannya tindakan penagihan pajak oleh fiskus.

Tunggakan pajak terjadi karena Wajib Pajak Orang Pribadi tidak melakukan kewajiban perpajakannya setelah dilakukan pemeriksaan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang menghasilkan Surat Tagihan Pajak, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar, dan Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan. Apabila melebihi batas jatuh tempo 30 hari sejak diterbitkannya Surat Tagihan Pajak maka dilakukan tindakan penagihan pajak dengan cara diterbitkannya Surat Teguran. Apabila setelah diterbitkan Surat Teguran namun Wajib Pajak tidak juga melunasi tunggakan pajaknya maka selanjutnya dilakukan tindakan penagihan dengan Surat Paksa. Surat Paksa sendiri diterbitkan apabila Wajib Pajak tidak segera melunasi tunggakan pajak 21 hari setelah diterbitkan Surat Teguran dan Penanggung Pajak tidak memenuhi ketentuan dalam keputusan persetujuan angsuran atau penundaan pembayarannya.



Tunggakan Pajak Orang Pribadi (Direktorat Jenderal Pajak melakukan Pemeriksaan dan menghasilkan STP, SKPKB, SKPKBT

Melebihi jatuh tempo
30 hari sejak diterbitkannya STP,
SKPKB, SKPKBT

Tindakan Penagihan Pajak

Penerbitan Surat Teguran
(7 hari sejak jatuh tempo)

Efektivitas
Surat Teguran

Penerbitan Surat Paksa (21 hari sejak
diterbitkannya ST)

Efektivitas
Surat Paksa

Gambar 2 Kerangka Pikir Penelitian

Sumber: Data Olahan Peneliti 2017



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Di tinjau dari jenis data penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Adapun yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata, bahasa. Pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong, 2007:6).

Adapun jenis pendekatan penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data. Dalam penelitian ini data yang dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk fakta sesuai dengan keadaan dilapangan, fakta yang ada dengan suatu objek yang dilakukan dalam penelitian, keadaan yang menggambarkan dan menguraikan kata-kata yang disusun kedalam kalimat dan diambil sebuah kesimpulan dalam bentuk yang sistematis. Fenomena dalam penelitian ini adalah penagihan pajak dengan Surat Teguran dan Surat Paksa terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melunasi hutang pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan awal permulaan yang dijadikan sebagai ranah pada pelaksanaan penelitian, sehingga penelitian bisa memperoleh gambaran yang jelas dan secara menyeluruh tentang situasi yang sedang diteliti. (Zulganef, 2013:122) menyatakan bahwa fokus penelitian adalah dimensi atau karakteristik yang menjadi minat atau fokus perhatian peneliti terhadap objek atau unit analisis penelitian. Melalui pemahaman terhadap fokus penelitian, maka peneliti dapat menganalisis objek penelitian secara lebih mendalam dan terfokus, tidak melebar-lebar ke hal-hal yang tidak atau kurang relevan.

Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa fokus penelitian merupakan pemusatan konsentrasi terhadap tujuan penelitian yang sedang dilakukan. Penetapan fokus penelitian diharapkan memberikan batasan-batasan dalam penelitian sehingga dapat mencegah terjadinya pembiasan dalam mempersepsikan maupun membahas masalah yang diteliti. Fokus penelitian yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Penagihan pajak Surat Teguran dan Surat Paksa terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara pada tahun 2011-2015.
2. Jumlah nominal realisasi pencairan tunggakan pajak berdasarkan penagihan pajak Surat Teguran dan Surat Paksa di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara pada tahun 2011-2015.



3. Faktor-faktor yang menjadi kendala dalam penagihan pajak dengan Surat Teguran dan Surat Paksa pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian dilakukan berdasarkan objek yang diteliti. Sedangkan situs merupakan tempat yang dipilih peneliti dalam memperoleh informasi dan data yang diperlukan. Lokasi dalam penelitian ini yaitu di Kota Malang, sedangkan situs penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara berada dalam Wilayah DJP Jawa Timur III dan difokuskan pada seksi penagihan sebagai pelaksana dan pengawasan tunggakan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Pemilihan lokasi dan situs penelitian ini dikarenakan KPP Pratama Malang Utara merupakan Kantor Pelayanan Pajak yang memiliki jumlah tunggakan pajak orang pribadi yang cukup besar.

D. Sumber Data

Menurut Sutopo (2006: 56-57) sumber data adalah tempat data diperoleh dengan menggunakan metode tertentu baik berupa manusia, maupun dokumen-dokumen. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder:



1. Data primer

Menurut Azwar (2013:91) menyatakan “Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan mengenakan alat pengukur dan alat pengambil data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari”. Sedangkan menurut Arikunto (2010:22) bahwa data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, yakni subjek penelitian atau informan yang berkenaan dengan variabel yang diteliti atau data yang diperoleh dari responden secara langsung. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah informasi yang didapat secara langsung dari pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara, yaitu dari Kepala Seksi Penagihan dan Jurusita Seksi Penagihan.

2. Data Sekunder

Menurut Azwar (2013:91) menyatakan yang dimaksud dengan data sekunder adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya. Sedangkan menurut Arikunto (2010:22), data sekunder adalah data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data yang menunjang data primer. Dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi yang dilakukan oleh penulis serta dari studi pustaka.

Data sekunder ini bisa berasal dari dokumen-dokumen grafis seperti tabel, catatan, foto dan lain-lain, untuk sumber data sekunder



dalam penelitian ini di peroleh dari Seksi Penagihan dan Seksi Pengolahan Data di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Data yang dikumpulkan berupa laporan perkembangan tunggakan pajak dalam hal penerbitan Surat Teguran, Surat Paksa di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah menggunakan teknik pengumpulan data dokumentasi dan wawancara. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dokumentasi

Menurut Arikunto (2006:23) menyatakan bahwa dokumentasi adalah kegiatan mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, agenda, dan sebagainya. Dalam teknik pengumpulan data dokumentasi dalam penelitian ini diperoleh dengan mencatat atau mengumpulkan data mengenai laporan kegiatan penagihan pajak khususnya pada penerbitan Surat Teguran dan Surat Paksa pada tahun 2011-2015 dari Seksi Penagihan, kemudian mengumpulkan data target dan realisasi penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.

2. Wawancara

Menurut Azwar (2007:113) wawancara adalah suatu bentuk komunikasi verbal menjadi semacam percakapan yang bertujuan



memperoleh informasi. Sedangkan menurut Moleong (2012:186) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan dialog secara langsung kepada pegawai KPP Pratama Malang Utara pada Seksi Penagihan. Pada penelitian ini yang menjadi informan dalam wawancara adalah sebagai berikut:

- a. Kepala Seksi Penagihan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.
- b. 2 orang Jurusita Seksi Penagihan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.

Peneliti memilih Kepala Seksi Penagihan dan 2 orang jurusita KPP Pratama Malang Utara sebagai informan dengan alasan karena Kepala Seksi Penagihan dan Jurusita berkaitan langsung dengan tindakan Penagihan dengan Surat Teguran dan Surat Paksa sehingga lebih mudah untuk menggali dan menyaring informasi yang diperlukan dalam penelitian. Informasi yang diperoleh digunakan sebagai acuan untuk memperoleh jawaban atas apa yang sedang diteliti.



F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan penelitian dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik dalam arti cermat, lengkap dan sistematis sehingga mudah diolah.

(Arikunto,2006:151). Sedangkan menurut Sanjaya (2011:84) instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi pada penelitian. Berdasarkan pengertian diatas instrumen penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dokumentasi

Berisikan catatan atau dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

Berupa dokumen yang berhubungan dengan penagihan pajak terhadap

Wajib Pajak orang pribadi.

2. Pedoman Wawancara

Berisikan daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada pegawai di

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara khususnya Seksi

Penagihan yang berkaitan dengan penelitian. Tujuannya agar saat

melakukan wawancara pembicaraan dapat terarah sesuai dengan yang

akan diteliti.



G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mensistematiskan penelitian yang sedang dilakukan serta mengatur hasil wawancara seperti apa yang dilakukan dan dipahami agar dalam penyajiannya peneliti dapat menyajikan apa yang telah didapatkan dari orang lain (Kasiram,2009:354). Sedangkan menurut Azwar (2013:126) analisis data digunakan untuk memberikan deskripsi mengenai subjek penelitian berdasarkan data dari variabel yang diperoleh dari kelompok subjek yang diteliti dan tidak bermaksud untuk menguji hipotesis.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa analisis data merupakan proses untuk memecahkan masalah penelitian yang sedang dan kemudian mendapatkan kesimpulan yang menjadi tujuan dari dilakukannya penelitian. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis data milik Miles and Huberman. Langkah-langkah analisis data meliputi (Sugiyono,337:2015):

1. Reduksi Data

Reduksi data yaitu proses dimana data yang telah diperoleh peneliti dilapangan selanjutnya dilakukan reduksi yang berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya serta membuang yang tidak diperlukan. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya mencarinya bila diperlukan.



a. Memilih data yang diperlukan dalam efektivitas penagihan pajak dengan Surat Teguran dan Surat Paksa terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi pada tahun 2011 sampai dengan tahun 2015 di KPP Pratama Malang Utara.

2. Penyajian Data

Setelah dilakukan reduksi terhadap data-data yang diperoleh oleh peneliti, maka langkah selanjutnya yaitu menyajikan data. Dengan penyajian data, maka data terorganisirkan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami. Penyajian data dapat disajikan melalui bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Tujuan dari disajikannya data agar dapat memudahkan dalam memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan yang telah dipahami.

a. Menghitung tingkat efektivitas penagihan pajak dengan Surat Teguran dan Surat Paksa terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi pada tahun 2011 sampai dengan 2015 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara

3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam kualitatif memungkinkan untuk dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi juga mungkin tidak, karena masalah dan rumusan



masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan berkembang setelah penelitian berada dilapangan. Kesimpulan yang diharapkan dalam penelitian ini nantinya dapat menemukan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan tersebut dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang masih remang-remang atau gelap, sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kasual atau interaktif, hipotesis atau teori.

a. Kesimpulan mengenai tingkat efektivitas penagihan pajak dengan Surat Teguran dan Surat Paksa terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi pada tahun 2011 sampai dengan 2015 di KPP Pratama Malang Utara.

b. Kesimpulan mengenai faktor yang menjadi kendala pada saat penagihan pajak dengan Surat Teguran dan Surat Paksa terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Malang Utara.

H. Keabsahan Data

Teknik keabsahan data yang digunakan pada penelitian ini adalah triangulasi. Menurut Moleong (2013:330) menyatakan bahwa triangulasi adalah teknik untuk memeriksa keabsahan data yang diperoleh peneliti dengan membandingkan sesuatu yang berbeda untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Terdapat 3 triangulasi dalam pengujian kredibilitas yaitu triangulasi sumber, triangulasi metode, dan triangulasi waktu. Menurut Nasution (2003:155) triangulasi dapat dilakukan dengan menggunakan teknik yang berbeda yaitu dengan wawancara,

observasi, dan dokumen. Selain digunakan sebagai pengecekan kebenaran data juga dilakukan sebagai memperkaya data. Sedangkan menurut Sugiyono (2015:373) triangulasi sumber dapat menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber.

Berdasarkan beberapa definisi diatas, maka peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data yang diperoleh kemudian dibandingkan dengan pemanfaatan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama yaitu hasil wawancara yang diperoleh dari narasumber baik antar rekan kerja dalam satu instansi. Pemanfaatan sumber data kemudian dapat dibandingkan antara primer dan sekunder maupun dengan teori yang relevan sehingga pengujian keabsahan data tersebut dapat menimbulkan tingkat kepercayaan data yang diperoleh oleh peneliti.

Selain itu, data sekunder yang diperoleh dari KPP Pratama Malang Utara mengenai Surat Teguran dan Surat Paksa kemudian dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{Realisasi Pencairan Utang Pajak}}{\text{Target Pencairan Utang Pajak}} \times 100\%$$



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara merupakan Kantor Pelayanan Pajak yang termasuk dalam lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III dan berkedudukan dibawah Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara secara resmi didirikan berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No. 138/KMK.01/2008 tanggal 28 Mei 2008 tentang perubahan kedua atas Keputusan Menteri Keuangan No. 61/KMK.01/2007 tentang Kode Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan mulai beroperasi pada tanggal 4 Desember 2007.

Kantor Pelayanan Pajak Malang Utara terletak di jalan Jaksa Agung Suprpto No. 29-31 Kelurahan Samaan, Kecamatan Klojen, Kota Malang.

Dimana lokasi ini sangat strategis karena terletak di dekat pusat kota dan berada di salah satu sentra bisnis, sehingga sangat mudah di jangkau oleh Wajib Pajak. Kantor Pelayanan Pajak Malang dengan wilayah kerja kota Malang awalnya terletak di Jalan Medan Merdeka. Namun, setelah modernisasi perpajakan Kantor Pelayanan, dan Kantor Pemeriksaan dileburkan menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama. Kemudian



Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang dibagi menjadi dua berdasarkan wilayah kerjanya, yang terdiri dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan.

2. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara

Sebuah instansi pasti memiliki visi dan misi, berikut ini merupakan Visi dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara yaitu untuk menyatukan pandangan seluruh jajaran Direktorat Jenderal Pajak mengenai cita-cita dan arah kemana organisasi Kantor Pelayanan Pratama akan menuju, maka dibentuklah visi yang menjadi komitmen bagi seluruh jajaran Direktorat Jenderal Pajak, yaitu “Menjadi Institusi Penghimpun Penerimaan Negara yang terbaik demi menjamin kedaulatan dan kemandirian negara”. Untuk dapat melaksanakan visi dengan baik, maka dibuatlah misi dari KPP Pratama Malang Utara, yaitu:

- 1) Mengumpulkan penerimaan negara berdasarkan kepatuhan Wajib Pajak sukarela yang tinggi dan penegak hukum yang adil.
 - 2) Pelayanan berbasis teknologi untuk memudahkan pemenuhan kewajiban perpajakan.
 - 3) Aparatur pajak yang berintegritas, kompeten dan professional.
- Kompensasi yang kompetitif berbasis sistem manajemen kinerja.



B. Penyajian Data

1. Penagihan Pajak Dengan Surat Teguran Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Malang Utara.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 tahun 2000 mengenai Penagihan Pajak dengan Surat Paksa, bahwa penagihan merupakan serangkaian tindakan yang dilaksanakan agar Wajib Pajak atau Penanggung Pajak melunasi hutang pajak dan biaya penagihan pajak dengan menegur atau memperingatkan. Dalam hal ini tindakan penagihan pajak dimulai dengan penagihan pajak pasif yaitu dengan menerbitkan STP dan surat lain sejenisnya sampai jatuh tempo pembayaran. Akan tetapi apabila sudah melewati jatuh tempo Wajib Pajak tidak juga melakukan pembayaran maka tindakan dengan penagihan aktif dilakukan dengan cara menerbitkan Surat Teguran. Berikut adalah data tunggakan pajak dengan Surat Teguran terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Malang Utara pada tahun 2011-2015.

a. Data tunggakan pajak dan pencairan tunggakan pajak dengan penerbitan Surat Teguran

tabel 4.1 tunggakan pajak dan pencairan tunggakan pajak dengan penerbitan Surat Teguran 2011-2015

Tahun	Tunggakan pajak	Pencairan tunggakan pajak	persentase
2011	Rp. 107.170.948	Rp. 10.878.506	10%
2012	Rp. 2.841.744.435	Rp. 66.843.360	23%
2013	Rp. 4.491.549.919	Rp. 103.517.912	23%



2014	Rp. 363.586.219	Rp. 198.096.426	54%
2015	Rp. 2.565.046.953	Rp. 775.780.575	30%

Sumber: Seksi Penagihan KPP Pratama Malang Utara (2017).

2. Penagihan Pajak Dengan Surat Paksa Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Malang Utara.

Surat Paksa merupakan tindakan lanjutan dari penagihan pajak dengan Surat Teguran, apabila jumlah hutang pajak yang harus dibayar tidak dilunasi oleh Penanggung Pajak setelah melewati batas waktu 21 (dua puluh satu) hari sejak diterbitkannya Surat Teguran. Tentunya dalam penagihan pajak dengan Surat Paksa dapat diterbitkan karena Wajib Pajak atau Penanggung Pajak tidak segera melunasi hutang pajaknya. Berikut adalah data tunggakan pajak dengan Surat Paksa terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Malang Utara pada tahun 2011-2015.

a. Data Tunggakan Pajak dan Pencairan Tunggakan Pajak dengan Penerbitan Surat Paksa.

tabel 4.2 Tunggakan Pajak dan Pencairan Tunggakan Pajak dengan Penerbitan Surat Paksa 2011-2015

Tahun	Tunggakan pajak	Pencairan tunggakan pajak	Persentase
2011	Rp. 498.422.119	Rp. 133.524.929	26%
2012	Rp. 152.236.275	Rp. 151.230.221	99,3%
2013	Rp. 5.003.966.743	Rp. 781.643.025	15%
2014	Rp. 2.514.429.360	Rp. 519.605.159	20%



2015	Rp. 390.780.850	Rp. 178.828.071	45%
------	-----------------	-----------------	-----

Sumber: Seksi Penagihan KPP Pratama Malang Utara (2017).

C. Analisis dan Interpretasi Data

1. Efektivitas Penagihan Pajak dengan Surat Teguran dan Surat Paksa terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Malang Utara Tahun 2011-2015

a. Efektivitas Penagihan Pajak dengan Surat Teguran dan Surat Paksa

Perhitungan tingkat efektivitas penagihan pajak berdasarkan perbandingan antara target dan realisasi pencairan hutang pajak melalui Surat Teguran dan Surat Paksa menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{Realisasi Pencairan Hutang Pajak}}{\text{Target Pencairan Hutang Pajak}} \times 100\%$$

1) Penagihan Pajak dengan Surat Teguran

Perhitungan untuk menghitung efektivitas penagihan pajak dengan Surat Teguran terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi tahun 2011-2015 sebagai berikut:

$$\text{Tahun 2011} = \frac{\text{Rp. 10.878.506}}{\text{Rp. 107.170.948}} \times 100\% = 10\%$$

$$\text{Tahun 2012} = \frac{\text{Rp. 66.843.360}}{\text{Rp. 2.841.744.435}} \times 100\% = 23\%$$

$$\text{Tahun 2013} = \frac{\text{Rp. 103.517.912}}{\text{Rp. 4.491.549.919}} \times 100\% = 23\%$$

$$\text{Tahun 2014} = \frac{\text{Rp. 198.096.426}}{\text{Rp. 363.586.219}} \times 100\% = 54\%$$



$$\text{Tahun 2015} = \frac{\text{Rp. 775.780.575}}{\text{Rp. 2.565.046.953}} \times 100\% = 30\%$$

Dari perhitungan diatas tercatat pada tahun 2011 jumlah tunggakan pajak sebesar Rp. 107.170.948 dan terealisasi tunggakan pajaknya sebesar Rp. 10.878.506 atau hanya 10% yang terealisasi pembayarannya. Tingkat efektivitas pada tahun 2011 masuk dalam golongan Tidak Efektif (TE) karena persentase efektivitasnya dibawah 40%. tercatat pada tahun 2012 jumlah tunggakan pajak sebesar Rp. 2.841.744.435 dan terealisasi tunggakan pajaknya sebesar Rp. 66.843.360 atau hanya 23% yang terealisasi pembayarannya. Tingkat efektivitas pada tahun 2012 masuk dalam golongan Tidak Efektif (TE) karena persentase efektivitasnya dibawah 40%. dan pada tahun 2013 jumlah tunggakan pajak sebesar Rp. 4.491.549.919 dan terealisasi tunggakan pajaknya sebesar Rp. 103.517.912 atau hanya 23% yang terealisasi pembayarannya. Tingkat efektivitas pada tahun 2013 masuk dalam golongan Tidak Efektif (TE) karena persentase efektivitasnya dibawah 40%.

Pada tahun 2014 jumlah tunggakan pajak dengan Surat Teguran sebesar Rp. 363.586.219 dan terealisasi tunggakan pajaknya sebesar Rp. 198.096.426 atau hanya 54% yang terealisasi pembayarannya. Tingkat efektivitas pada tahun 2014 masuk dalam golongan Tidak Efektif (TE) karena persentasi efektivitasnya dibawah 60%. Dan pada tahun 2015 jumlah tunggakan pajak sebesar Rp. 2.565.046.953 dan terealisasi tunggakan pajaknya sebesar Rp. 775.780.575 atau hanya 30% yang terealisasi pembayarannya. Tingkat efektivitas pada tahun 2015 masuk

dalam golongan Tidak Efektif (TE) karena persentase efektivitasnya dibawah 40%.

Berdasarkan analisis peneliti mengenai penagihan pajak dengan Surat Teguran pada tahun 2011, 2012, dan 2013 tidak efektif. Karena Surat Teguran dikirim melalui jasa pengiriman, karena itu terkadang Surat Teguran tidak sampai ditangan Penanggung Pajak. Meskipun pencairan tunggakan pajak pada tahun 2011-2013 mengalami penurunan, akan tetapi jumlah realisasi pencairan tunggakan dari Surat Teguran pada tahun 2014 mengalami kenaikan sebesar 31% . Namun, pada tahun 2015 pencairan tunggakan pajak hanya 30% hal tersebut mengalami penurunan kembali yang semula pada tahun 2014 sebesar 54% pencairan tersebut turun sebesar 24% dari tahun sebelumnya.

Berdasarkan analisis data diatas dapat dinyatakan bahwa efektivitas penagihan pajak aktif dengan Surat Teguran dalam pencairan tunggakan pajak tergolong tidak efektif. Hal ini karena penerbitan Surat Teguran ini merupakan langkah awal dalam melakukan tindakan penagihan pajak aktif, dan salah satu yang menjadi kendala pada tahap ini karena Surat Teguran dikirim lewat pos, hal tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan Bapak Amin selaku Kepala Seksi Penagihan Pajak, sebagai berikut:

Pertanyaan: “Bagaimana tanggapan bapak/ibu terkait kecenderungan penagihan pajak dengan Surat Teguran yang berfluktuasi dari tahun 2011-2015?”

Jawaban: “Sebenarnya hal tersebut dikarenakan Wajib Pajak yang mempunyai tunggakan pajak tidak langsung membayar,





misalnya wajib pajak pada tahun 2011 mempunyai tunggakan 10 juta biasanya tidak langsung membayar semuanya tetapi dibayar pada tahun berikutnya, hal tersebut yang menyebabkan penagihan pajak dari tahun 2011-2015 berfluktuasi”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa penagihan pajak pada tahun 2011-2015 berfluktuatif karena Wajib Pajak yang mempunyai tunggakan pajak tidak segera melunasi tunggakan pajaknya pada tahun dimana Wajib Pajaknya di terbitkan Surat Teguran.

Hal senada juga dikatakan oleh Bapak Heri Selaku Jurusita peagihan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara, sebagai berikut:

Pertanyaan: “Bagaimana tanggapan bapak/ibu terkait kecenderungan penagihan pajak dengan Surat Teguran yang berfluktuasi dari tahun 2011-2015?”

Jawaban: Salah satu melaksanakan tugas mencairkan tunggakan pajak, JuruSita penagihan pajak menerbitkan Surat Teguran atas STP/SKPKB yang telah jatuh tempo namun belum lunas, sehingga penerbitan dan pencairan Surat Teguran benar-benar bergantung pada banyaknya STP/SKPKB yang dilakukan penerbitan Surat Teguran. Apabila kuantitas STP/SKPKB yang telah jatuh tempo cenderung naik, maka secara langsung hal tersebut akan mempengaruhi penerbitan dan pencairan Surat Teguran. Sehingga dari tahun ketahun pencairan tunggakan pajaknya selalu berfluktuasi.

Pernyataan tersebut sedikit berbeda dengan jawaban Bapak Cahyo selaku Jurusita menyatakan bahwa:

Pertanyaan: “Bagaimana tanggapan bapak Bagaimana tanggapan bapak/ibu terkait kecenderungan penagihan pajak dengan Surat Teguran yang berfluktuasi dari tahun 2011-2015?”

Jawaban: “Surat Teguran kan dikirim ke Wajib Pajak lewat jasa pengiriman pos jadi tidak semuanya sampai ke Wajib Pajaknya itu sendiri. Berfluktuasi itukan tergantung dengan banyaknya atau sedikitnya Wajib Pajak yang mempunyai tanggungan pajak sehingga diterbitkan Surat Teguran, dan

kenapa selalu berfluktuasi karena pola dari penerbitan Surat Teguran setiap tahunnya berbeda, misalnya pada tahun 2011 diterbitkan 100 Surat Teguran, tahun 2012 diterbitkan 250 Surat Teguran”.

Berdasarkan kutipan hasil wawancara tersebut dapat dijelaskan secara singkat bahwa Surat Teguran diterbitkan tergantung banyaknya Wajib Pajak yang mempunyai tanggungan pajak. Selain itu juga bergantung pada banyaknya Surat Tagihan Pajak, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar yang dilakukan penerbitan Surat Teguran. Sehingga pencairan tunggakan pajak dapat berfluktuasi disetiap tahunnya. Selain itu realisasi penagihan pajak dengan Surat Teguran cenderung tidak efektif. Hal tersebut di dukung dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan

hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Seksi Penagihan Pajak Bapak Amin, sebagai berikut:

Pertanyaan: “Berdasarkan analisis data yang telah saya lakukan terkait penagihan pajak dengan Surat teguran pada tahun 2011-2015 cenderung tidak efektif, bagaimana tanggapan bapak/ibu, kenapa hal itu tidak efektif, faktor penyebab atau kendalanya apa?”

Jawaban: Bukan tidak efektif, tetapi banyak faktor yang menyebabkan Penagihan dengan Surat Teguran tersebut tidak mengena salah satunya Wajib Pajak tersebut telah pindah, kita menerbitkan Surat Teguran dan ditujukan ke Wajib Pajak akan tetapi kita itu tidak mengetahui kalau misalnya wajib pajak itu sudah pindah, Wajib Pajaknya meninggal dunia tetapi keluarga yang bersangkutan tidak melaporkan itu yang menyebabkan tingkat pembayaran turun. Misalnya juga pada tahun 2011 diterbitkan 100 Surat Ketetapan Pajak pembayaran hanya 50% dari Surat Teguran tersebut, karena kebanyakan pada tahun 2011 Wajib Pajak yang diterbitkan Surat Ketetapan Pajak itu masih tinggal diwilayah tersebut. Pada



tahun 2012 diterbitkan 50 Surat Ketetapan tapi 80% Wajib Pajak tersebut sudah tidak menepati alamat tersebut atas sanksi yang lama sekali yang memang belum diterbitkan Surat Teguran karena Wajib Pajak tersebut tidak melaporkan jadi yang menyebabkan kenapa berfluktuasi dan terkesan tidak efektif.

Jawaban Bapak Amin Sedikit berbeda dengan jawaban Bapak Heri selaku Juru Sita :

Pertanyaan: “Berdasarkan analisis data yang telah saya lakukan terkait penagihan pajak dengan Surat teguran pada tahun 2011-2015 cenderung tidak efektif, bagaimana tanggapan bapak/ibu, kenapa hal itu tidak efektif, faktor penyebab atau kendalanya apa?”

Jawaban: “Apabila dilakukan penghitungan, terdapat kecenderungan pencairan tunggakan dari hasil penerbitan Surat Teguran tampak tidak efektif. Hal ini disebabkan karena tunggakan pajak memiliki karakteristik pencairan yang berbeda antara Wajib Pajak satu dengan yang lainnya, sehingga apabila nilai efisien dihitung dari pelunasan akibat dari Surat Teguran, maka akan menimbulkan nilai yg bias, beberapa kasus yg terjadi misalnya Surat Teguran dikirim lewat pos, Wajib Pajak merasa tidak harus membayar tunggakan karena hanya dikirim pos dan terkadang Surat Teguran yang dikirim via pos tersebut tidak sampai ke Wajib Pajak yang bersangkutan. Disisi lain alamat Wajib Pajak sudah tidak ada di lokasi atau pindah, Surat Teguran diterima oleh orang lain seperti pembantu dan tidak disampaikan langsung ke Wajib Pajak sehingga pembayaran menjadi tertunda. Kemudian Wajib Pajak mengalami kemunduran usaha ketika dilakukan penagihan dengan Surat Teguran, sedangkan tunggakan pajak atas hasil pemeriksaan pajak ketika Wajib Pajak tersebut masih jaya usahanya.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dijelaskan secara singkat bahwa tingkat penagihan pajak dengan Surat Teguran pada tahun 2011-



2015 cenderung tidak efektif dikarenakan penerbitan Surat Teguran untuk setiap tahunnya berbeda. Kemudian Wajib Pajak yang menerima Surat Teguran tersebut biasanya tidak segera melunasi tunggakan pajaknya. Selain itu, penyampaian Surat Teguran disampaikan melalui jasa pengiriman pos, sehingga terkadang tidak sampai kepada Wajib Pajak yang bersangkutan dan akhirnya dikembalikan lagi ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.

Berdasarkan adanya kendala yang terjadi pada saat melakukan penagihan pajak dengan Surat Teguran terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi tersebut, tentunya pegawai penagihan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara sudah mempunyai upaya-upaya yang harus dilakukan untuk mencapai target penerimaan pajak, diantaranya memberikan edukasi pengetahuan tentang perpajakan kepada Wajib Pajak. Juga memberikan edukasi mengenai penagihan pajak bilamana Wajib Pajak menunggak tidak melakukan pembayaran. Berusaha menerbitkan Surat Teguran sebanyak-banyaknya yang ditujukan kepada Wajib Pajak yang mempunyai tunggakan dan lebih mengedepankan tunggakan pajak yang lebih besar seperti membuat 100 daftar Wajib Pajak yang mempunyai tunggakan besar. Upayanya bekerja sama dengan pihak ketiga seperti pemerintah kecamatan, dan aparat desa. Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan dari hasil wawancara kepada Kepala Seksi Penagihan yaitu Bapak Amin, sebagai berikut:

Pertanyaan: “Bagaimana Upaya yang semestinya dilakukan Oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara agar



penagihan pajak dengan Surat Teguran terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi bisa efektif?

Jawaban: “Ya kalau upaya yang kami lakukan pada saat penagihan pajak dengan Surat Teguran salah satunya memberikan edukasi pengetahuan tentang perpajakan kepada Wajib Pajak dan juga memberikan edukasi mengenai penagihan pajak bilamana Wajib Pajak menunggak tidak melakukan pembayaran. Kemudian berusaha menerbitkan Surat Teguran sebanyak-banyaknya yang ditujukan kepada Wajib Pajak yang mempunyai tunggakan. Dan yang terakhir salah satu upayanya bekerja sama dengan pihak ketiga seperti kecamatan, aparaturnya desa”.

Berdasarkan kutipan hasil wawancara tersebut dapat dijelaskan secara singkat bahwa upaya yang dilakukan oleh pihak Seksi penagihan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara agar penagihan pajak dengan Surat Teguran bisa efektif yaitu memberikan edukasi pengetahuan tentang perpajakan kepada Wajib Pajak, juga memberikan edukasi mengenai penagihan pajak bilamana Wajib Pajak menunggak tidak melakukan pembayaran. Selain itu, berusaha menerbitkan Surat Teguran sebanyak-banyaknya yang ditujukan kepada Wajib Pajak yang mempunyai tunggakan. Dan yang terakhir salah satu upayanya bekerja sama dengan pihak ketiga seperti kecamatan, aparaturnya desa.

Hal senada juga dikatakan oleh Bapak Heri yang menyatakan bahwa upaya yang dilakukan dalam penagihan pajak dengan Surat Teguran yaitu berusaha menerbitkan Surat Teguran, lebih mengedepankan yang memiliki tunggakan pajak lebih besar, dan menerbitkan Surat Teguran dengan semaksimal mungkin agar tidak melebihi batas deluwarasa pajak. Hal tersebut didukung dengan hasil wawancara kepada Bapak Heri Selaku



Jurusita Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara, sebagai berikut:

Pertanyaan: Bagaimana Upaya yang semestinya dilakukan Oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara agar penagihan pajak dengan Surat Teguran terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi bisa efektif?

Jawaban : “Berusaha menerbitkan Surat Teguran, karena Sumber Daya Manusianya terbatas hanya 3 orang, sementara yang harus diterbitkan banyak, jadinya tidak dapat diterbitkan tepat pada saat jatuh tempo. Upayanya ya kita lebih mengedepankan yang tunggakan pajaknya lebih besar seperti membuat 100 daftar Wajib Pajak yang mempunyai tunggakan besar. Kemudian menerbitkan Surat Teguran dengan semaksimal mungkin agar tidak melebihi batas daluwarsa pajak”.

Pernyataan Bapak Heri sedikit berbeda dengan Bapak Cahyo selaku

Jurusita pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Bapak Cahyo menyatakan bahwa upaya yang dilakukan untuk penagihan pajak dengan Surat Teguran yaitu dengan mengikuti Standard operasional prosedur. Hal tersebut didukung dengan hasil wawancara kepada Bapak

Cahyo, sebagai berikut:

Pertanyaan: “Bagaimana Upaya yang semestinya dilakukan Oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara agar penagihan pajak dengan Surat Teguran terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi bisa efektif?”

Jawaban : “Kalau upaya yang kami lakukan, kami mengikuti sesuai dengan standard operasional prosedur”

Berdasarkan hasil wawancara dari ketiga informan tersebut dapat disimpulkan bahwa Surat Teguran diterbitkan apabila Wajib Pajak tidak membayar hutang pajaknya sampai dengan tanggal jatuh tempo. Selain itu dari wawancara yang dilakukan di Seksi Penagihan KPP Pratama Malang



Utara pada hari Rabu 3 Mei sampai dengan Jumat 5 Mei 2017 dilakukan keabsahan data dengan menggunakan triangulasi terhadap ketiga informan tersebut dan mendapatkan data pendukung dari data sekunder berupa data penagihan pajak dengan Surat Teguran terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi.

Selain itu, didapatkan hasil wawancara dari ketiga informan terkait penagihan pajak dengan Surat Teguran sudah sesuai dengan Undang-Undang No. 19 Tahun 2000 tentang PPSP.

2) Penagihan pajak dengan Surat Paksa

Perhitungan untuk menghitung efektivitas penagihan dengan Surat

Paksa pada tahun 2011-2015 sebagai berikut:

$$\text{Tahun 2011} = \frac{\text{Rp. } 133.524.929}{\text{Rp. } 498.422.119} \times 100\% = 26\%$$

$$\text{Tahun 2012} = \frac{\text{Rp. } 151.230.221}{\text{Rp. } 152.236.275} \times 100\% = 99,3\%$$

$$\text{Tahun 2013} = \frac{\text{Rp. } 781.643.025}{\text{Rp. } 5.003.966.743} \times 100\% = 15\%$$

$$\text{Tahun 2014} = \frac{\text{Rp. } 519.605.159}{\text{Rp. } 2.514.429.360} \times 100\% = 20\%$$

$$\text{Tahun 2015} = \frac{\text{Rp. } 178.828.071}{\text{Rp. } 390.780.850} \times 100\% = 45\%$$

Dari perhitungan diatas tercatat pada tahun 2011 jumlah tunggakan pajak sebesar Rp. 498.422.119 dan realisasi tunggakan pajak sebesar Rp. 133.524.929 atau hanya 26% yang terealisasi pembayarannya. Tingkat efektivitas pada tahun 2011 masuk dalam golongan Tidak Efektif (TE) karena persentase efektivitasnya dibawah 40%. Berbeda dengan tahun

2012 tercatat jumlah tunggakan pajak dengan Surat Paksa sebesar Rp. 152.236.275 dan realisasi tunggakan pajaknya sebesar Rp. 151.230.221 yang mengalami peningkatan sangat signifikan yakni dengan persentase 99% realisasi pembayarannya. Tingkat efektivitas pada tahun 2012 masuk dalam golongan Efektif karena persentase efektivitasnya diatas 80%.

Pada tahun 2013 tercatat jumlah tunggakan pajak dengan Surat Paksa sebesar Rp. 5.003.966.743 dan realisasi tunggakan pajaknya sebesar Rp. 781.643.025 mengalami penurunan sangat signifikan yakni dengan persentase 15% realisasi pembayarannya. Tingkat efektivitas pada tahun 2013 masuk dalam golongan Tidak Efektif (TE) karena persentase efektivitasnya dibawah 40%. Kemudian pada tahun 2014 tercatat jumlah tunggakan pajak dengan Surat Paksa sebesar Rp. 2.514.429.360 dan realisasi tunggakan pajaknya sebesar Rp. 519.605.159 atau hanya 20% realisasi pembayarannya. Tingkat efektivitas pada tahun 2014 masuk dalam golongan Tidak Efektif (TE) karena persentase efektivitasnya dibawah 40%. Pada tahun 2015 tercatat jumlah tunggakan pajak dengan Surat Paksa sebesar Rp. 390.780.850 dan realisasi tunggakan pajaknya sebesar Rp. 378.828.071 hanya 45% dari pembayaran. Tingkat efektivitas pada tahun 2015 masuk dalam golongan Tidak Efektif (TE) karena persentase efektivitasnya dibawah 60%.

Berdasarkan analisis data diatas dinyatakan bahwa efektivitas penagihan pajak dengan Surat Paksa pada tahun 2011, 2013, 2014 dan 2015 tergolong Tidak Efektif. Hal tersebut dapat disebabkan kuantitas





Surat Teguran yang telah jatuh tempo cenderung naik, maka secara langsung hal tersebut akan mempengaruhi penerbitan dan pencairan Surat Paksa. Akan tetapi, pada tahun 2012 tergolong efektif karena pada tahun 2012 digalakkan pemblokiran besar-besaran yang berdampak pada peningkatan realisasi pencairan tunggakan pajak. Hal tersebut didukung dengan pernyataan dalam hasil wawancara Bapak Amin selaku Kepala Seksi Penagihan Pajak di KPP Pratama Malang Utara, sebagai berikut:

Pertanyaan: "Bagaimana tanggapan bapak/ibu terkait dengan kecenderungan penagihan pajak dengan Surat Paksa yang berfluktuasi dari tahun 2011-2015?"

Jawaban: "Penagihan dengan Surat Paksa cenderung berfluktuatif karena biasanya pada saat mengirimkan Surat Paksa kebanyakan Wajib Pajak itu tidak ditemukan, kalau pada saat ketemu langsung dengan Wajib Pajaknya mereka itu tidak langsung dibayar dan biasanya baru membayar pajaknya itu pada tahun berikutnya. Jadi bisa berdampak pada penerimaan pajak disetiap tahunnya yang menyebabkan penerimaan itu berfluktuatif".

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dijelaskan secara singkat bahwa penagihan pajak dengan Surat Paksa pada tahun 2011-2015 cenderung berfluktuasi dikarenakan Wajib Pajak yang bersangkutan tidak langsung membayar pajaknya pada saat diterbitkan Surat Paksa akan tetapi membayar pada tahun berikutnya. Hal tersebut sedikit berbeda dengan hasil wawancara yang ditujukan kepada Bapak Heri selaku Jurusita KPP Pratama Malang Utara yang menyatakan:

Pertanyaan: "Bagaimana tanggapan bapak/ibu terkait dengan kecenderungan penagihan pajak dengan Surat Paksa yang berfluktuasi dari tahun 2011-2015?"



Jawaban : “Salah satu melaksanakan tugas mencairkan tunggakan pajak, Jurusita Penagihan menerbitkan Surat Paksa atas Surat Teguran yang telah jatuh tempo namun belum lunas, sehingga penerbitan dan pencairan Surat Paksa benar-benar bergantung pada banyaknya Surat Teguran kemudian dilakukan penerbitan Surat Paksa. Apabila kuantitas Surat Teguran yang telah jatuh tempo cenderung naik, maka secara langsung hal tersebut akan mempengaruhi penerbitan dan pencairan tunggakan Surat Paksa. Sehingga penerimaan pajak cenderung berfluktuatif dari tahun 2011-2015.

Dari kutipan hasil wawancara diatas dapat dijelaskan secara singkat bahwa kecenderungan realisasi penagihan pajak dengan Surat Paksa disebabkan kuantitas Surat Teguran yang telah jatuh tempo cenderung naik. Maka secara langsung hal tersebut akan mempengaruhi penerbitan dan pencairan tunggakan terhadap Surat Paksa. Sehingga penerimaan pajak dengan Surat Paksa cenderung berfluktuatif dari tahun 2011-2015.

Hal senada juga dikatakan oleh Bapak Cahyo selaku Jurusita Penagihan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara yang menyatakan Surat Paksa merupakan kelanjutan atas Surat Teguran memang berkaitan apabila Wajib Pajak itu pada tahun tersebut dilakukan penagihan. Tapi, dalam hal ini banyak yang pindah secara otomatis jurusita tidak bisa menemukan kemudian kita (Jurusita) berusaha mencari alamat, mencari tahu ke rt/rw, ke kelurahan tetapi tidak ketemu maka tidak bisa memaksa mereka untuk membayar. Tetapi biasanya kalau Wajib Pajaknya ditemukan mereka langsung ada pembayaran. Hal tersebut didukung dengan hasil wawancara kepada Bapak Cahyo selaku Jurusita Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara, sebagai berikut:



Pertanyaan: "Bagaimana tanggapan bapak/ibu terkait dengan kecenderungan penagihan pajak dengan Surat Paksa yang berfluktuasi dari tahun 2011-2015?"

Jawaban: "Cenderung berfluktuasi karena Surat Paksa merupakan kelanjutan atas Surat Teguran memang berkaitan apabila Wajib Pajak itu pada tahun tersebut dilakukan penagihan. Tapi, dalam hal ini banyak yang pindah secara otomatis Jurusita tidak bisa menemukan kemudian kita (Jurusita) berusaha mencari alamat, mencari tahu ke rt/rw, ke kelurahan tetapi tidak ketemu maka tidak bisa memaksa mereka untuk membaya. Tetapi biasanya kalau Wajib Pajaknya ditemukan mereka langsung ada pembayaran meskipun tidak semuanya jadi seperti itu". Sehingga menyebabkan penagihan pajak Surat Paksa pada tahun 2011-2015 berfluktuasi.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dijelaskan secara singkat bahwa kecenderungan terkait dengan penagihan pajak dengan Surat Paksa terjadi karena Surat Paksa merupakan kelanjutan dari Surat Teguran Cenderung berfluktuasi disebabkan Surat Paksa merupakan kelanjutan atas Surat Teguran memang berkaitan apabila Wajib Pajak itu pada tahun tersebut dilakukan penagihan. Tapi, dalam hal ini banyak yang pindah secara otomatis Jurusita tidak bisa menemukan kemudian Jurusita berusaha mencari alamat, mencari tahu ke rt/rw, ke kelurahan tetapi tidak ketemu maka tidak bisa memaksa mereka untuk membayar. Apabila Wajib Pajaknya ditemukan mereka langsung ada pembayaran meskipun tidak semuanya Sehingga menyebabkan penagihan pajak Surat Paksa pada tahun 2011-2015 berfluktuasi.



Dalam hal penagihan pajak dengan Surat Paksa pada tahun 2011-2015 cenderung tidak efektif. Hal tersebut disebabkan karena terdapat faktor atau kendala yang terjadi pada saat dilapangan. Cenderung tidak efektif karena banyak kendalanya salah satunya pada saat penyampaian Surat Paksa Jurusita tidak menemukan Wajib Pajak yang bersangkutan. Apabila objek sita yang dituju berada di luar wilayah maka petugas Jurusita Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara harus berkoordinasi dengan KPP setempat. Pernyataan tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan Bapak Amin selaku Kepala Seksi Penagihan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara, sebagai berikut:

Pertanyaan : “Berdasarkan analisis data yang telah saya lakukan terkait penagihan dengan Surat Paksa pada tahun 2011,2013, 2014, dan 2015 cenderung tidak efektif, bagaimana tanggapan bapak/ibu, kemudian adakah faktor penyebab atau kendalanya?”

Jawaban : “Sistem sering eror sehingga memperlambat pekerjaan kita, pada saat penyampaian di lapangan tidak ditemukan Wajib Pajak seperti Wajib Pajak yang pindah, kemudian Wajib Pajak yang tidak kooperatif. Ada lagi jika objek sitanya tidak berada di wilayah kita maka petugas dari KPP kami harus berkoordinasi dengan KPP setempat”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa penagihan pajak dengan Surat Paksa di Kantor pelayanan Pajak Pratama Malang Utara pada tahun 2011-2015 cenderung tidak efektif karena Sistem sering eror sehingga memperlambat pekerjaan, pada saat penyampaian di lapangan tidak ditemukan Wajib Pajak misalnya Wajib Pajak yang pindah, kemudian Wajib Pajak yang tidak kooperatif.



Kemudian apabila objek sitanya tidak berada di wilayah maka Jurusita dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara harus berkoordinasi dengan KPP setempat. Pernyataan selanjutnya dinyatakan oleh Bapak Heri Selaku Jurusita di KPP Malang Utara pada saat melakukan wawancara, sebagai berikut:

Pertanyaan : “Berdasarkan analisis data yang telah saya lakukan terkait penagihan dengan Surat Paksa pada tahun 2011, 2013, 2014, dan 2015 cenderung tidak efektif, bagaimana tanggapan bapak/ibu, kemudian adakah faktor penyebab atau kendalanya?”

Jawaban : “Cenderung tidak efektif karena biasanya terdapat kendala mbak, Kendala yang terjadi pada saat melakukan penagihan pajak dengan Surat Paksa biasanya Surat Paksa diantar sendiri. Karena diantar sendiri itu memerlukan waktu jadi agak menghambat pekerjaan terkadang Wajib Pajak tidak ada ditempat. Selain itu Jurusita yang ada di Seksi Penagihan hanya ada tiga orang sedangkan Wajib Pajak yang harus diterbitkan Surat Paksa banyak jadi kurang maksimal”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dijelaskan secara singkat bahwa penagihan pajak dengan Surat Paksa pada tahun 2011, 2013, 2014, dan 2015 cenderung tidak efektif karena pada saat penagihan terdapat beberapa kendala salah satunya pada saat Jurusita terjun langsung kelapangan untuk menyampaikan Surat Paksa Wajib Pajak yang bersangkutan tidak ada ditempat atau pindah. Selain itu, Jurusita pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara hanya berjumlah 3 orang sedangkan Wajib Pajak yang harus diterbitkan Surat Paksa banyak jadi hal tersebut kurang maksimal.

Pernyataan Bapak Heri sedikit berbeda dengan Bapak Cahyo selaku Jurusita pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Bapak Cahyo menyatakan bahwa pada saat Jurusita menyampaikan Surat Paksa Wajib Pajak yang bersangkutan sudah tidak ditemukan, Wajib Pajak meninggal dunia, Wajib Pajak mempunyai usaha namun usaha tersebut sudah ditutup. Pernyataan tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan Bapak Cahyo, sebagai berikut:

Pertanyaan : “Berdasarkan analisis data yang telah saya lakukan terkait penagihan dengan Surat Paksa pada tahun 2011, 2013, 2014, dan 2015 cenderung tidak efektif, bagaimana tanggapan bapak/ibu, kemudian adakah faktor penyebab atau kendalanya?”

Jawaban : “Bukannya tidak efektif, kebetulan pada tahun 2012 itu kita menagih ke orang yang ada, kemudian pada tahun 2011 kebetulan ke orang yang tidak ada bukan satu (1) atau dua (2) orang. Pada tahun 2012 penagihan ke satu orang dengan nominal yang cukup besar ia bisa mengalahkan 100 orang dengan nominal kecil tapi ada, kemudian kalau kendala itu pasti ada seperti pada saat Jurusita ke lokasi namun Wajib Pajak sudah tidak ditemukan atau sudah pindah, Wajib Pajak meninggal dunia namun warisan sudah terbagi sehingga tunggakan pajak tidak dilunasi, Wajib Pajaknya melawan dengan tidak mempunyai NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), Wajib Pajak menjual asset, dan Wajib Pajak yang mempunyai usaha namun usaha tersebut sudah tutup jadi kami selaku petugas tidak bisa menagih tunggakan pajaknya”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dijelaskan secara singkat bahwa penagihan dengan Surat Paksa pada tahun 2011, 2013, 2014, dan 2015 bukan tidak efektif. Akan tetapi pada tahun tersebut Wajib Pajak yang bersangkutan tidak ada atau tidak ditemukan. Selain itu terdapat beberapa kendala diantaranya pada saat Jurusita pajak ke lokasi Wajib



Pajak sudah pindah atau tidak ditemukan. Wajib Pajaknya meninggal dunia dan Warisannya tersebut sudah terbagi sehingga tunggakan pajak tidak dilunasi. Dan Wajib Pajak yang mempunyai usaha namun usaha tersebut sudah ditutup atau bangkrut.

Berdasarkan kendala-kendala diatas tentunya Jurusita penagihan pajak di Kantor Pajak Pratama Malang Utara berupaya melakukan tindakan dengan sebaik mungkin guna untuk mencapai target penerimaan pajak. Upaya-upaya tersebut biasanya pada saat melakukan penagihan pajak dengan Surat Paksa dilakukan sosialisasi terhadap Wajib Pajak agar lebih mengerti tentang perpajakan. Kemudian melakukan penelusuran dilapangan dan menentukan lokasi terlebih dahulu untuk efisiensi waktu.

Hal tersebut didukung dengan pernyataan Bapak Amin selaku Kepala Seksi Penagihan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara, sebagai berikut:

Pertanyaan : “Bagaimana upaya yang semestinya dilakukan oleh KPP Pratama Malang Utara agar penagihan Surat Paksa bisa lebih efektif?”

Jawaban : “Upaya yang kita lakukan hampir sama dengan upaya Surat Teguran biasanya kita melakukan sosialisai terhadap Wajib Pajak agar lebih mengerti tentang perpajakan. Kemudian yang kedua kita melakukan penelusuran dilapangan, dan pada saat terjun kelapangan biasanya kita menentukan lokasi terlebih dahulu agar efisien dengan waktu”.

Dari hasil wawancara diatas dapat dijelaskan secara singkat bahwa Jurusita penagihan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara berusaha melakukan upaya-upaya diantaranya melakukan sosialisasi



terhadap Wajib Pajak agar lebih mengerti tentang perpajakan. Kemudian melakukan penelusuran dilapangan, dan pada saat terjun kelapangan biasanya kita menentukan lokasi terlebih dahulu agar lebih efisien waktu.

Pernyataan yang hampir sama juga dikatakan oleh Bapak Heri selaku Jurusita, dari hasil wawancara tersebut Bapak Heri mengatakan sebagai berikut:

Pertanyaan : “Bagaimana upaya yang semestinya dilakukan oleh KPP Pratama Malang Utara agar penagihan Surat Paksa bisa lebih efektif?”

Jawaban : “Kalau upaya kita pada saat melakukan penagihan pajak dengan Surat Paksa biasanya melakukan sosialisai terlebih dahulu agar Wajib Pajak memahami dan mengerti tentang perpajakan, kemudian kita menentukan dulu lokasi mana yang akan didatangi agar penggunaan waktu lebih efisien”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dijelaskan secara singkat bahwa penagihan pajak dengan Surat Paksa biasanya dilakukan sosialisasi terlebih dahulu gunanya agar Wajib Pajak mengerti tentang perpajakan.

Kemudian menentukan dulu lokasi mana yang akan didatangi untuk mengefisiensi waktu. Hal senada juga dikatakan oleh Bapak Cahyo yang menyatakan bahwa upaya yang dilakukan salah satunya adalah pada saat dilapangan melakukan penyamaran guna untuk tidak membuat Wajib

Pajak ketakutan. Mencari informasi tentang Wajib Pajak yang bersangkutan di daerah setempat yang sedang ditinggali dengan membawa Surat Tugas. Hal tersebut didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Cahyo, sebagai berikut:



Pertanyaan : “Bagaimana upaya yang semestinya dilakukan oleh KPP Pratama Malang Utara agar penagihan Surat Paksa bisa lebih efektif?”

Jawaban : “Upayanya biasanya pada saat dilapangan menyamar, kita tidak langsung menunjukkan bahwa kita dari pegawai pajak karena bagi Wajib Pajak yang tidak mengerti tentang pajak biasanya mereka langsung kaget karena tiba-tiba didatangi oleh Jurusita, kemudian melakukan penelusuran lapangan, mencari informasi dari daerah setempat tentang Wajib Pajak dengan membawa Surat Tugas”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dijelaskan dengan singkat bahwa upaya yang dilakukan oleh pegawai penagihan pajak di Kantor

Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara salah satunya adalah pada saat terjub kelapangan melakukan penyamaran guna untuk tidak membuat Wajib Pajak ketakutan. Mencari informasi tentang Wajib Pajak yang bersangkutan di daerah setempat yang sedang ditinggali dengan membawa Surat Tugas.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada KPP Pratama Malang Utara dapat disimpulkan bahwa:

1. Penagihan pajak dengan Surat Teguran di Kantor Pelayanan

Pajak Pratama Malang Utara pada tahun 2011-2015 tergolong pada

kriteria tidak efektif. Hal tersebut dikatakan tidak efektif dikarenakan

adanya faktor yang menjadi kendala. Faktor atau kendala yang dihadapi

dalam penagihan dengan Surat Teguran adalah Wajib Pajak meninggal

dunia tetapi keluarga yang bersangkutan tidak melaporkan itu yang

menyebabkan tingkat pembayaran turun. Surat Teguran dikirim lewat

pos, Wajib Pajak merasa tidak harus membayar tunggakan karena

hanya dikirim pos dan terkadang Surat Teguran yang dikirim via pos

tersebut tidak sampai ke Wajib Pajak yang bersangkutan.

Upaya yang dilakukan pada penagihan pajak dengan Surat

Teguran melakukan sosialisai terhadap Wajib Pajak, melakukan

penelusuran lapangan, dan pada saat terjun lapangan menentukan

lokasi terlebih dahulu agar bisa mengefisiensi waktu, pada saat

dilapangan menyamar, melakukan penelusuran lapangan, mencari

informasi dari daerah setempat tentang Wajib Pajak dengan membawa

Surat Tugas.



2. Penagihan pajak dengan Surat Paksa di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara pada tahun 2011, 2013, 2014 dan 2015 tergolong pada kriteria tidak efektif. Hal tersebut dikatakan tidak efektif dikarenakan adanya faktor yang menjadi kendala. Diantaranya Sistem sering eror, tidak ditemukan Wajib Pajak, objek sitanya tidak berada diluar wilayah maka petugas dari KPP kami harus berkoordinasi dengan KPP setempat, Surat Paksa diantar sendiri dan memerlukan waktu sehingga terkadang memperlambat pekerjaan, Jurusita hanya ada tiga (3) di Seksi Penagihan namun Wajib Pajak yang harus diterbitkan Surat Paksa banyak jadi kurang maksimal. Wajib Pajak yang mempunyai usaha namun usaha tersebut sudah tutup.

Upaya yang dilakukan pada penagihan pajak dengan Surat Paksa lebih mengedepankan tunggakan pajaknya lebih besar seperti membuat 100 daftar Wajib Pajak yang mempunyai tunggakan besar. Kemudian menerbitkan Surat Paksa dengan semaksimal mungkin agar tidak melebihi batas daluwarsa pajak, Berusaha menerbitkan Surat Paksa, memberikan edukasi pengetahuan tentang perpajakan kepada Wajib Pajak dan juga memberikan edukasi mengenai penagihan pajak bilamana Wajib Pajak menunggak tidak melakukan pembayaran. Bekerja sama dengan pihak ketiga seperti kecamatan, aparaturnya desa.



B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, upaya yang dapat dilakukan oleh Seksi Penagihan dalam rangka Penagihan pajak terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Surat Teguran dan Surat Paksa dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Lebih ditingkatkan lagi koordinasi dari seksi-seksi yang ada di KPP Pratama Malang Utara, mengenai data kelengkapan Wajib Pajak berupa alamat dan sebagainya.
2. Dalam melaksanakan penagihan dengan Surat Teguran dan Surat Paksa, Jurusita ataupun bagian dari KPP Pratama Malang Utara sebaiknya memberikan informasi yang edukatif terhadap penyebab dilakukan penerbitan Surat Teguran dan Surat Paksa dengan cara diadakannya sosialisasi tentang penagihan pajak, sehingga dapat menimbulkan kesadaran Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.
3. Untuk mengoptimalkan penerimaan pajak di KPP Pratama Malang Utara, disarankan adanya penambahan Jurusita yang berguna untuk mempermudah dalam melakukan penagihan pajak.
4. Masih banyaknya terdapat kesulitan dalam penyampaian Surat Teguran dan Surat paksa kepada Wajib Pajak. Maka disarankan untuk meningkatkan kerja sama dengan pihak-pihak yang terkait seperti, kecamatan dan kelurahan sehingga Surat Tagihan tersebut sampai kepada Wajib Pajak.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Azwar, Syaifuddin. 2013. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Destriyatna, Gilang. 2014. *Efektivitas Penagihan Pajak dengan Surat Teguran, Surat Paksa, dan Penyitaan dalam Mengoptimalkan Penerimaan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan*. Jurnal Perpajakan. Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya. <http://perpajakan.studentjournal.ub.ac.id> Diakses tanggal 20 November 2016.
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ilyas, Wirawan dan Rudy Suhartono. 2013. *Perpajakan: Pembahasan Lengkap Berdasarkan Perundang-undangan dan Aturan Pelaksanaan Terbaru Edisi 2*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Ismawan, Indra. 2001. *Memahami Reformasi Perpajakan 2000*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Kasiram, Mohammad. 2009. *Metode Penelitian: Kualitatif-Kuantitatif*. Yogyakarta: UIN Maliki Press.
- Kurniawan, Panca dan Bagus Pamungkas. 2006. *Penagihan Pajak di Indonesia*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Mardiasmo. 2009. *Akuniansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. 2016. *Perpajakan Edisi Terbaru 2016*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- _____. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. 2013. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nasution, S. 2007. *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.



Nisa, Rulli Khoirun. 2014. *Analisis Penagihan Pajak Orang Pribadi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Magelang Tahun 2011-2013* (Skripsi). Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

Pandiangan, Roristua. 2015. *Hukum Pajak*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Priantara, Diaz. 2012. *Perpajakan Indonesia (Pembahasan Lengkap dan terkini Disertai CD Praktikum) ed.2*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Pudyatmoko, Y. Sri. 2007. *Penegakan dan Perlindungan Hukum di Bidang Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.

Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Republik Indonesia, Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Perubahan terakhir atas Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara perpajakan.

Republik Indonesia, Undang-Undang No. 19 Tahun 2009 tentang Perubahan terakhir atas Undang-Undang No. 19 Tahun 1997 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa.

Resmi, Siti. 2013. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.

Rusjidi, Muhammad. 2007. *Penagihan Pajak dengan Surat Paksa (PPSP)*. Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang.

Sanjaya, Wina. 2011. *Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.

Sari, Deni Eliyana. 2016. *Analisis Efektivitas Penerbitan Surat Teguran, Surat Paksa, dan Surat Perintah Melakukan Penyitaan dalam Menurunkan Tunggakan Pajak* (Skripsi). Malang: Universitas Brawijaya.

Suandy, Erly. 2014. *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta CV.

Sutjipta, I Nyoman. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Universitas Udayana.

Sutopo. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: UNS.

Ulum, Md Ihyaul. 2008. *Akuntansi Sektor Publik*. Malang: Umm Press.

Waluyo. 2013. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

Widi, Restu Kartiko. 2010. *Asas Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.



LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Surat Teguran

1. Bagaimana tanggapan bapak/ibu terkait dengan kecenderungan realisasi penagihan pajak dengan Surat Teguran yang berfluktuasi dari tahun 2011-2015?
2. Berdasarkan analisis data yang telah saya lakukan terkait penagihan pajak dengan Surat teguran pada tahun 2011-2015 cenderung tidak efektif, bagaimana tanggapan bapak/ibu, kenapa hal itu tidak efektif, faktor penyebab atau kendalanya apa?
3. Bagaimana upaya yang semestinya dilakukan oleh KPP Pratama Malang Utara agar penagihan Surat Teguran bisa efektif?

Surat Paksa

1. Bagaimana tanggapan bapak/ibu terkait dengan kecenderungan realisasi penagihan pajak dengan Surat Paksa yang berfluktuasi dari tahun 2011-2015?
2. Berdasarkan analisis data yang telah saya lakukan terkait penagihan dengan Surat Paksa pada tahun 2011,2013, 2014, dan 2015 cenderung tidak efektif, bagaimana tanggapan bapak/ibu, kemudian adakah faktor penyebab atau kendalanya?
3. Bagaimana upaya yang semestinya dilakukan oleh KPP Pratama Malang Utara agar penagihan Surat Paksa bisa lebih efektif?



Lampiran 2. Surat Riset

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI****UNIVERSITAS BRAWIJAYA****FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia

Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227

<http://fia.ub.ac.id>E-mail: fia@ub.ac.id

Nomor : 0065/UN10.3/PG/2016
 Lampiran : -
 Hal : riset/survey

Kepada : Yth. Kepala Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III
 Jl. Letjend S. Parman No. 100, Purwantoro, Blimbing
 Malang

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang mohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan kesempatan melakukan riset/survey bagi mahasiswa :

Nama : Sukmarani Firdaniah Ulfa
 Alamat : Jl. Joyo Tambaksari No. 30B Kelurahan Merjosari Kec. Lowokwaru
 Kota Malang.
 NIM : 135030401111095
 Jurusan : Administrasi Bisnis
 Prodi : Perpajakan
 Tema : Evaluasi Penagihan Pajak Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama
 Malang Utara.
 Lamanya : 2 (dua) minggu,
 Peserta : 1 (satu) orang.

Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Malang, Desember 2016
 a.n. Dekan
 Ketua Program Studi Perpajakan



Dr. Kadarisman Hidayat, M.Si
 NIP.19600515 198601 1 002

Formulir dibuat rangkap 4 untuk :

1. Perusahaan
2. Mahasiswa
3. Program Studi
4. Arsip TU



Lampiran 3. Data Penagihan

DATA PENERBITAN PRODUK HUKUM PENAGIHAN
TAHUN 2011 s.d 2015

No	Tahun	Jumlah Surat Teguran	Nilai Surat Teguran	Pembayaran dengan Surat Teguran	Jumlah Surat Paksa	Nilai Surat Paksa	Pembayaran dengan Surat Paksa
1	2011	253	107,170,948	10,878,506	211	498,422,119	133,524,929
2	2012	157	2,841,744,435	66,843,360	20	152,236,275	151,230,221
3	2013	116	4,491,549,919	103,517,912	191	5,003,966,743	781,643,025
4	2014	322	363,586,219	198,096,426	364	2,514,429,360	519,605,159
5	2015	884	2,565,046,953	775,780,575	234	390,780,850	178,828,071
		1,732	10,369,098,474	1,155,116,779	1,020	8,559,835,347	1,764,831,405



Lampiran 4. Surat Teguran



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
 DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
 KANTOR WILAYAH DJP JAWA TIMUR III
 KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MALANG UTARA

Kepada Yth. Saudara
 Nama :
 NPWP :
 Alamat :

TEGURAN

Nomor : ST-00742/WPJ.12/KP.0104/2016

Menurut tata usaha kami hingga saat ini Saudara masih mempunyai tunggakan pajak sebagai berikut :

Jenis Pajak	Tahun Pajak	Nomor & tanggal STP/SKPKB/SKPKBT/ SK.Pembetulan/ SK. Keberatan/ Putusan	Tanggal jatuh Tempo pembayaran	Jumlah tunggakan pajak

Jumlah Rp.

(.....)

Untuk mencegah tindakan penagihan pajak dengan Surat Paksa berdasarkan Undang – Undang Nomor 19 Tahun 1997 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa sebagaimana telah diubah dengan Undang - Undang Nomor 19 Tahun 2000 (UU PPSP) maka diminta kepada Saudara agar melunasi jumlah tunggakan pajak dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari sejak diterbitkannya surat teguran ini.

Dalam hal Saudara telah melunasi tunggakan pajak tersebut di atas, dimohon agar Saudara segera melaporkan kepada kami (Seksi Penagihan).

PERHATIAN
 PAJAK HARUS DILUNASI DALAM WAKTU 21 (DUA PULUH SATU) HARI SEJAK DITERBITKANNYA SURAT TEGURAN INI.
 SESUDAH BATAS WAKTU ITU, TINDAKAN PENAGIHAN PAJAK AKAN DILANJUTKAN DENGAN PENERBITAN SURAT PAKSA.
 (Pasal 8 ayat (1) UU Nomor 19 Tahun 2000)
 (Pasal 6 Kep. Men. Keu. Nomor 561/KMK.04/2000)

Malang,
 Kepala Kantor

.....
 NIP

S.5.0.23.04



Lampiran 5. Berita Acara Pemberitahuan Surat Paksa



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DJP JAWA TIMUR III
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MALANG UTARA
 JL. JAKSA AGUNG SUPRAPTO NO. 29-31 MALANG, MALANG 65112, Kotak Pos -
 TELEPON 0341-364270; FAKSIMILE 0341-356769; SITUS www.pajak.go.id
 LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK (021) 500200;
 EMAIL pengaduan@pajak.go.id

BERITA ACARA PEMBERITAHUAN SURAT PAKSA
 Nomor

Pada hari ini tanggal bulan tahun atas permintaan Kepala Kantor Pelayanan Pajak yang memilih tempat kedudukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara di JL. JAKSA AGUNG SUPRAPTO NO. 29-31 Malang, Malang, saya, Jurusita Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara bertempat kedudukan di alamat JL. JAKSA AGUNG SUPRAPTO NO. 29-31 Malang, Malang..

MEMBERITAHUKAN DENGAN RESMI

Kepada Saudara bertempat tinggal berkedudukan sebagai Surat Paksa di sebaliknya ini tertanggal 26 April 2017 dan saya, Jurusita Pajak, berdasarkan kekuatan Surat Paksa tersebut memerintahkan kepada Wajib Pajak / Penanggung Pajak supaya dalam waktu 2 (dua) kali dua puluh empat jam, memenuhi isi Surat Paksa dan oleh karena itu harus menyeter di Bank Persepsi/Pos Persepsi/Bank Devisa Persepsi/Bank Persepsi Mata Uang Asing *)sebanyak Rp. (.....) dengan tidak mengurangi kewajiban untuk membayar biaya-biaya penagihan pajak ini dan biaya selanjutnya, dan jika tidak membayar dalam waktu yang telah ditentukan, maka harta bendanya baik yang berupa barang bergerak maupun barang tidak bergerak akan disita dan dijual di muka umum/dijual langsung kepada pembeli dan hasil penjualannya digunakan untuk membayar utang pajak, denda, bunga, dan biaya-biaya yang berhubungan dengan pelaksanaan penagihan ini.

Surat Paksa ini dapat dilanjutkan dengan tindakan PENCEGAHAN dan PENYANDERAAN.

Saya, Jurusita Pajak, telah menyerahkan salinan Surat Paksa ini kepada Wajib Pajak/Penanggung Pajak, dan saya lakukan di tempat tinggal/kedudukan orang pribadi/badan yang menanggung pajak.

Penyerahan salinan Surat Paksa dilakukan *):

- a. kepada bertempat tinggal di
disebabkan
- b. dengan menempel pada papan pengumuman/media
massa/lainnya**)

Yang menerima salinan Surat Paksa, Jurusita Pajak,

.....
Jabatan

.....
NIP.

Biaya pelaksanaan Surat Paksa sebagai berikut :
 Biaya Harian Jurusita Pajak Rp.
 Biaya Perjalanan Rp. _____ +
 Jumlah Rp.

*) isi salah satu
 **) coret yang tidak perlu

Lampiran 6. Surat Paksa



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DJP JAWA TIMUR III
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MALANG UTARA

JL. JAKSA AGUNG SUPRAPTO NO. 29-31 MALANG, MALANG 65112, Kotak Pos -
TELEPON 0341-364270; FAKSIMILE 0341-356769; SITUS www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK (021)1500200;
EMAIL: pengaduan@pajak.go.id

SURAT PAKSA
NOMOR SP- /WPJ.12/KP.0104/2017
DEMI KEADILAN BERDASARKAN KETUHANAN YANG MAHA ESA
KEPALA KANTOR PELAYANAN PAJAK

Menimbang bahwa :
Nama Wajib Pajak :
NPWP :
Alamat / tempat tinggal :

dengan Penanggung Pajak sebagai berikut :

No	NPWP Penanggung Pajak	Nama Penanggung Pajak	Alamat/tempat tinggal	Keterangan

memiliki utang pajak sebagaimana tercantum di bawah ini :

Jenis Pajak	Tahun Pajak	Nomor & tanggal STPPBB/STP/SKPKB/ SKPKBT/SK.Pembetulan/ SK. Keberatan/Putusan Banding/Putusan Peninjauan Kembali *)	Jumlah utang pajak (Rp/USD)
Jumlah Rp			

(seratus ribu rupiah)

Dengan ini :

1. memerintahkan Wajib Pajak/Penanggung Pajak untuk membayar jumlah utang pajak tersebut ke Bank Persepsi / Kantor Pos dan Giro, ditambah dengan biaya penagihan dalam waktu 2 (dua) kali dua puluh empat jam sesudah pemberitahuan Surat Paksa ini;
2. memerintahkan kepada Jurusita Pajak yang melaksanakan Surat Paksa ini atau Jurusita Pajak lain yang ditunjuk untuk melanjutkan pelaksanaan Surat Paksa untuk melakukan penyitaan atas barang-barang milik Wajib Pajak / Penanggung Pajak apabila dalam waktu 2 (dua) kali dua puluh empat jam Surat Paksa ini tidak dipenuhi;
3. atas penyampaian Surat Paksa dikenakan biaya penagihan yang akan ditagih sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

PERHATIAN

PAJAK HARUS DILUNASI DALAM WAKTU 2 X 24 JAM SETELAH MENERIMA SURAT PAKSA INI.
SESUDAH BATAS WAKTU ITU, TINDAKAN PENAGIHAN PAJAK AKAN DILANJUTKAN DENGAN PENYITAAAN.
(Pasal 12 Ayat 1 UU Nomor 19 tahun 1997 sebagaimana telah diubah dengan UU Nomor 19 tahun 2000).

Ditetapkan di Malang
Pada tanggal
Kepala Kantor,

.....
NIP

*) coret yang tidak perlu

S.S.0.23.06

**Lampiran 7. Curriculum Vitae****CURRICULUM VITAE**

Nama : Sukmarani Firdaniah Ulfa

Nomor Induk Mahasiswa : 135030401111095

Tempat dan Tanggal Lahir : Jember, 14 Agustus 1995

Alamat : Jalan Kencong RT 01 RW 14 Desa Pondokjoyo
Kecamatan Semboro Kabupaten Jember

Provinsi : Jawa Timur

Jenis Kelamin : Perempuan

Tinggi/Berat Badan : 168cm/51kg

Agama : Islam

Telepon : 085230971165

Email : sukmaranif@gmail.com

Pendidikan Forman : SD Negeri Pondokjoyo 1 Tahun 2001-2007
SMP Negeri 1 Tanggul 2007-2010
SMA Negeri 2 Tanggul Tahun 2010-2013
Universitas Brawijaya Tahun 2013

Karya Ilmiah : Efektivitas Penagihan Pajak Surat Teguran dan
Surat Paksa Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi
di KPP Pratama Malang Utara.

