

**EFEKTIVITAS KEGIATAN PENAGIHAN TERHADAP
PENCAPAIAN TARGET TAGIHAN**



INTERNSHIP

Oleh:

ARDIANSYAH

182510054

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN-S2
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
2020**

**EFEKTIVITAS KEGIATAN PENAGIHAN TERHADAP
PENCAPAIAN TARGET TAGIHAN**

INTERNSHIP

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar S2
MAGISTER MANAJEMEN



Oleh:

ARDIANSYAH

182510054

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN-S2
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
2020**

PENGESAHAN PEMBIMBING INTERNSHIP
EFEKTIVITAS KEGIATAN PENAGIHAN TERHADAP
PENCAPAIAN TARGET TAGIHAN

Disusun oleh:
ARDIANSYAH
182510054

Telah disetujui untuk diujikan oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing,



Fitriya, S.E., M.B.A., Ph.D.

Palembang, Februari 2020

Ketua Program Studi

Manajemen S-2



Dr. H. Abdul Basyith, S.E., M.Si.

PENGESAHAN PENGUJI INTERNSHIP
EFEKTIVITAS KEGIATAN PENAGIHAN TERHADAP
PENCAPAIAN TARGET TAGIHAN

Disusun oleh:
ARDIANSYAH
182510054

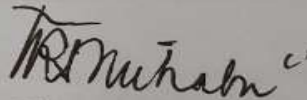
telah dipertahankan dan disetujui di depan Tim Penguji pada 19 Februari 2020
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Penguji I,



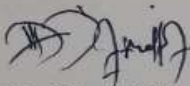
Fitriya, S.E., M.B.A., Ph.D.

Penguji II



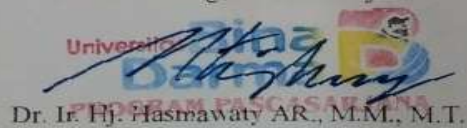
Dr. Ir. Hj. Ratu Mutialela Caropeboka.M.S

Penguji III,



Dr. Dina Mellita, S.E, M.Ec

Palembang, 19 Februari 2020
Direktur Program Pascasarjana



Dr. Ir. Hj. Hasmawaty AR., M.M., M.T.

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ardiansyah
NIM : 182510054

dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan Internship ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister di Universitas Bina Darma atau di Perguruan Tinggi lain;
2. Laporan Internship ini murni gagasan, rumusan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Di dalam Laporan Internship ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam Daftar Rujukan;
4. Saya bersedia Laporan Internship yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses publik secara daring;
5. Surat Pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 19 Februari 2020
Yang Membuat Pernyataan



Ardiansyah
182510054

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar efektifitas penagihan pajak terhadap pencapaian target penagihan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu dalam kurun waktu Januari 2018 – Oktober 2019. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder yang diperoleh dari hasil wawancara dengan penunggak pajak serta data akurat tentang jumlah kegiatan penagihan serta pembayaran atas tunggakan, penelitian terdahulu, studi kepustakaan serta dokumentasi penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: dokumentasi, wawancara, dan studi pustaka. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif komparatif dan analisis rasio efektifitas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektifitas kegiatan penagihan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu telah efektif untuk kegiatan pemblokiran, penyitaan dan lelang, sedangkan untuk penerbitan surat teguran, surat paksa, pencegahan dan penyanderaan tidak efektif.

Kata kunci: Efektifitas, Kegiatan Penagihan, Target, Tagihan

ABSTRACT

The purpose of this study is to study most of the effectiveness of tax collection on the achievement of billing targets in the KPP Pratama Palembang Seberang Ulu in the period January 2018 - October 2019. This research is a qualitative descriptive study. The data used are primary and secondary data obtained from interviews with tax arrears and accurate data on the number of billing activities and payment of arrears, research obtained, literature studies and research. Data collection methods used in this study are: documentation, interviews, and literature study. The data analysis techniques used in this study are comparative descriptive analysis techniques and effectiveness ratio analysis. The results of this study indicate that research on billing activities at the Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu has been effective for blocking, confiscation and auction activities, while for obtaining reprimand letters, letters that are approved, issued and hostages are not effective.

Keywords: Effectiveness, Billing Activities, Targets, Billing

M O T O

**"Diatas Langit ada Langit, Jangan sombong anak muda."
(Bastian Tito)**

PERSEMBAHAN

Laporan internship ini saya persembahkan untuk:

1. Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan nikmat kesehatan, rezeki, kemudahan, kelancaran dan petunjuk sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir penyusunan Laporan Internship ini;
2. Nabi Muhammad Rosululloh SAW yang telah membawa risalah ke dunia ini sehingga kita bisa merasakan manisnya iman dan islam;
3. Isteriku tercinta dan anak-anakku tersayang semoga kita semua selalu dalam lindungan dan rahmat Alloh Subhanahu Wa Ta'ala;
4. Kedua orang tua dan mertua yang telah memberikan do'a, motivasi, semangat dan kasih sayangnya tanpa henti.
5. Bapak Dr. Abdul Basyith, S.E., M.Si. selaku Kepala Prodi Magister Manajemen Universitas Bina Darma dan Ibu Fitriya, S.E., M.B.A., Ph.D. yang selalu sabar dan teliti dalam memberikan bimbingan dan masukan terhadap proposal dan laporan internship ini;
6. Isteriku tercinta dan anak-anakku tersayang semoga kita semua selalu dalam lindungan dan rahmat Alloh Subhanahu Wa Ta'ala;
7. Institusiku Direktorat Jenderal Pajak dan Kantor Wilayah DJP Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung serta Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu sebagai rumah kedua;
8. Teman-teman seperjuangan Magister Manajemen angkatan 32 yang bersama-sama menjalani proses perkuliahan di kampus Universitas Bina Darma; dan
9. Almamaterku.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil ‘alamiin, puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya jualah peneliti dapat menyelesaikan laporan internship ini dengan judul “Efektivitas Kegiatan Penagihan terhadap Pencapaian Target Penagihan” sebagai salah satu syarat tugas akhir dalam menyelesaikan pendidikan pascasarjana pada Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Bina Darma.

Dalam penyusunan laporan internship ini, peneliti telah mendapatkan banyak bimbingan, bantuan, masukan dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan yang baik ini peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M., selaku Rektor Universitas Bina Darma;
2. Ibu Dr. Ir. Hj. Hasmawaty AR., M.M., M.T., selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Bina Darma;
3. Dr. H. Abdul Basyith, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Bina Darma yang telah mengarahkan dan memberikan bimbingan masukan terhadap laporan internship ini;
4. Ibu Fitriya, S.E., M.B.A., Ph.D., Dosen Pembimbing yang telah mengarahkan dan memberikan bimbingan masukan terhadap laporan internship ini;
5. Ibu Imam Arifin, selaku Kepala Kantor Wilayah DJP Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung yang telah memberikan izinnya untuk melanjutkan pendidikan;
6. Ibu Ega Fitrinawati, selaku Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu yang telah memberikan izinnya untuk melaksanakan riset internship ini di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu;
7. Bapak Indra Hanan, selaku Kepala Seksi Penagihan sekaligus Pendamping Lapangan yang telah banyak memberikan bimbingan sehingga dapat terselesainya laporan internship ini;
8. Para pegawai KPP Pratama Palembang Seberang Ulu terutama rekan-rekan Seksi Penagihan yang telah memberikan banyak masukan dalam penyusunan laporan internship ini;
9. Para pegawai Kantor Wilayah DJP Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung;
10. Ibunda, Ayahanda dan Mamak yang telah memberikan do’a restu, semangat dan dukungannya;
11. Isteriku dan anak-anakku tercinta yang telah memberikan cinta, kasih sayang dan pengertiannya;
12. Teman-teman seperjuangan yang bersama-sama menjalani dan menikmati proses belajar di kampus Universitas Bina Darma; dan
13. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari betul bahwa penyusunan internship ini masih terdapat kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan kemampuan dalam menuangkan ide-ide dan permasalahan yang ada.

2020

Palembang, Februari

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING INTERNSHIP	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
LEMBAR MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Kasus	4
1.3. Batasan Kasus	4
1.4. Rumusan Kasus	5
1.5. Tujuan Internship	5
1.6. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	6
1.7. Kerangka Pikir	7
1.7.1 Teori dan Konsep	7

1.7.1.1 Pengertian Manajemen Piutang	7
1.7.1.2 Pengertian Pajak	7
1.7.1.3 Pengertian Efektivitas	9
1.7.2 Penelitian Sebelumnya	10
1.7.3 Kerangka Pemikiran	13
1.8. Metode Penelitian	14
1.8.1 Jenis Penelitian	14
1.8.2 Tempat dan Waktu Penelitian	14
1.8.3 Metode Pengumpulan Data	14
1.8.4 Teknik Analisis Data	14
BAB II. STUDI KASUS PADA OBJEK	16
2.1. Gambaran Umum Lokasi Pelaksanaan Internship	16
2.1.1 Sejarah Singkat KPP Pratama Palembang Seberang Ulu	16
2.1.2 Visi dan Misi KPP Pratama Palembang Seberang Ulu	18
2.1.3 Logo	19
2.2. Tugas Pokok dan Fungsi Seksi-seksi pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu	20
2.3. Struktur Organisasi dan Bidang-bidang Kerja	24
2.4. Gambaran Kasus dalam Kegiatan Internship	25
2.5. Prosedur Kerja	26
2.6. Temuan Kasus	26
BAB III. ANALISIS DAN PEMBAHASAN KASUS	28
3.1. Analisis Kasus	28

3.2. Pembahasan Kasus	45
BAB IV. SIMPULAN DAN SARAN	52
4.1. Simpulan	52
4.2. Saran	53
DAFTAR RUJUKAN	xvi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xix
LAMPIRAN – LAMPIRAN	xxi

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 : Realisasi kegiatan penagihan atas surat teguran di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu	4
Tabel 2 : Realisasi kegiatan penagihan tahun 2018	29
Tabel 3 : Realisasi kegiatan penagihan tahun 2019	29
Tabel 4 : Realisasi kegiatan atas Surat Teguran tahun 2018	31
Tabel 5 : Realisasi kegiatan atas Surat Teguran tahun 2019	31
Tabel 6 : Realisasi kegiatan atas Surat Paksa tahun 2018	33
Tabel 7 : Realisasi kegiatan atas Surat Paksa tahun 2019	33
Tabel 8 : Realisasi kegiatan atas Pemblokiran tahun 2018	34
Tabel 9 : Realisasi kegiatan atas Pemblokiran tahun 2019	35
Tabel 10 : Realisasi kegiatan atas Penyitaan tahun 2018	36
Tabel 11 : Realisasi kegiatan atas Penyitaan tahun 2019	36
Tabel 12 : Realisasi kegiatan atas Lelang tahun 2018	38
Tabel 13 : Realisasi kegiatan atas Lelang tahun 2019	38
Tabel 14 : Realisasi kegiatan atas Pencegahan tahun 2018	40
Tabel 15 : Realisasi kegiatan atas Pencegahan tahun 2019	40
Tabel 16 : Realisasi kegiatan atas Penyanderaan tahun 2018	42
Tabel 17 : Realisasi kegiatan atas Penyanderaan tahun 2019	42

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. : Logo Direktorat Jenderal Pajak	19
Gambar 2. : Struktur Organisasi KPP Pratama	24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kartu Bimbingan Lapangan

Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian dari Instansi