

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara besar yang memiliki rentang wilayah yang sangat luas, mulai dari Sabang sampai Merauke dan dari Pulau Mianggas hingga pulau Rote. Indonesia terdiri dari banyak suku bangsa dengan jumlah penduduk lebih dari 265 juta jiwa.

Salah satu tugas pemerintah Indonesia adalah untuk memenuhi kebutuhan seluruh rakyat Indonesia. Untuk melaksanakan tugas tersebut maka negara harus memiliki suatu sumber keuangan yang dapat diandalkan kepastian ketersediaannya. Dengan memiliki sumber keuangan yang dapat diandalkan tersebut maka pemerintah dapat membuat Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang isinya merupakan gambaran anggaran kerja yang akan digunakan pemerintah dalam melaksanakan tugasnya.

Sampai dengan saat ini, sumber keuangan yang paling besar porsinya dalam APBN adalah penerimaan pajak. Kontribusi perpajakan dalam postur Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) tahun 2019 yaitu sebesar 82,5%. Penerimaan perpajakan Rp 1.786,4 triliun terdiri dari Pajak Penghasilan (PPh) sebesar Rp 894,4 triliun, Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Rp 655,4 triliun, Cukai Rp 165,5 triliun, Bea Masuk Rp 38,9 triliun, Pajak Bumi dan Bangunan Rp 19,1 triliun, Pajak Lainnya Rp 8,6 triliun dan Bea Keluar Rp 4,4 triliun. PPh dan PPN

merupakan kontribusi utama, sebesar 50,1% dan 36,7% terhadap penerimaan perpajakan yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan. Hal ini menunjukkan bahwa pajak sangat berperan penting dalam menopang pembiayaan pembangunan dan memastikan jalannya roda pemerintahan.

Penerimaan pajak merupakan target yang harus dicapai oleh Direktorat Jenderal Pajak yang diberikan oleh negara setiap tahunnya. Atas target yang diberikan tersebut maka DJP melakukan redistribusi target kepada kantor-kantor pajak diseluruh indonesia sehingga setiap kantor pajak memiliki target masing-masing yang harus dicapai.

Dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Perubahan ke Empat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Menjadi Undang-Undang disebutkan Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Penerimaan pajak diperoleh dari pembayaran pajak yang dilakukan oleh Wajib Pajak baik secara langsung maupun tidak langsung. Cara tidak langsung antara lain dengan cara dilakukan pemotongan dan pemungutan oleh Wajib Pajak yang ditunjuk sebagai pemotong dan/atau pemungut pajak. Cara langsung yaitu dilakukan dengan cara Wajib Pajak melakukan penyetoran sendiri ke kas negara.

Penyetoran ini dilakukan oleh Wajib Pajak setelah melakukan penghitungan sendiri, yang dalam hal ini disebut Self Assessment.

Dalam self assessment, WP diberikan tanggung jawab untuk menghitung sendiri pajak yang terutang selanjutnya menyetorkan ke tempat pembayaran dan melaporkannya ke Direktorat Jenderal Pajak. Dengan sistem ini seharusnya Wajib Pajak lebih mudah melakukan kewajibannya karena Wajib Pajak yang lebih tahu keadaan usaha mereka.

Seiring berjalannya waktu, ternyata masih banyak terjadi pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh Wajib Pajak baik dalam kepatuhan pelaporan, pembayaran maupun pemotongan dan/atau pemungutan pajak. Akibat dari pelanggaran-pelanggaran tersebut maka terbitlah sanksi-sanksi yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Sanksi tersebut antara lain berupa : pelaporan yang terlambat atau tidak dilaksanakan, penyetoran sendiri yang terlambat atau tidak dilaksanakan serta penyetoran atas pajak yang dipotong/dipungut yang terlambat atau tidak dilaksanakan. Dengan adanya sanksi yang diterbitkan maka akan ada Wajib Pajak yang memiliki utang pajak/tunggakan pajak yang harus dibayar.

Saldo tunggakan pajak dalam tahun berjalan merupakan dana tertahan yang harus ditagih oleh kantor pajak sehingga dapat turut membantu pemenuhan target penerimaan kantor pajak tersebut. Pelaksanaan penagihan atas tunggakan pajak dilakukan oleh seksi penagihan dengan melakukan kegiatan penagihan. Kegiatan penagihan antara lain berupa : surat teguran, pemberitahuan Surat Paksa, pemblokiran rekening, penyitaan harta kekayaan, pelaksanaan lelang atas barang yang disita, pencegahan dan penyanderaan.

Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Seberang Ulu diketahui bahwa prosedur kegiatan penagihan telah dilakukan tetapi target yang ditetapkan tidak berhasil dicapai, di mana pada Januari terdapat selisih penagihan 557.100.008, sedangkan bulan Februari sebesar 574.285.832 dan pada bulan Maret sebesar 309.544.336.

Tabel 1. Realisasi kegiatan penagihan atas surat teguran di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu

	Total Tagihan	Realisasi	Selisih
Januari	675.505.905	118.405.907	557.099.998
Februari	697.796.914	123.511.072	574.285.842
Maret	374.725.885	65.181.549	309.544.336

Berdasarkan uraian diatas maka penulis akan membahas lebih lanjut mengenai kegiatan penagihan pajak pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu dalam internship berjudul **“EFEKTIVITAS KEGIATAN PENAGIHAN TERHADAP PENCAPAIAN TARGET TAGIHAN”**

1.2. Identifikasi Kasus

Berdasarkan latar belakang kasus di atas, fenomena dan permasalahan penelitian diantaranya adalah Seksi Penagihan KPP Pratama Palembang Seberang Ulu belum berhasil secara optimal memenuhi target yang ditetapkan, yang dapat dilihat pada Tabel 1. Realisasi kegiatan penagihan atas surat teguran di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.

1.3. Batasan Kasus

Pembatasan kasus dilakukan agar penelitian lebih terarah, terfokus, dan tidak menyimpang dari sasaran pokok penelitian. Penelitian ini dibuat untuk melihat efektivitas Kegiatan Penagihan Pajak KPP Pratama Palembang Seberang Ulu, oleh karena itu, penulis memfokuskan kepada pembahasan atas masalah-masalah pokok yang dibatasi dalam konteks permasalahan yang terdiri dari :

1. Studi Kasus pada Seksi Penagihan KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.
2. Penelitian berdasarkan data Bulan Januari 2018 – Oktober 2019

Penelitian berfokus pada Kegiatan Penagihan Pajak terhadap pencapaian target tagihan pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.

1.4. Rumusan Kasus

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka, dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

- Apakah faktor penyebab Wajib Pajak tidak melunasi utang pajak sehingga target tagihan tidak tercapai?

1.5. Tujuan Internship

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk :

1. Menganalisis faktor penyebab Wajib Pajak tidak melunasi utang pajak sehingga target tagihan tidak tercapai

1.6. Manfaat dan Kegunaan Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Aplikatif

- a. Bagi KPP Pratama Palembang Seberang Ulu, dapat memberi gambaran dan informasi yang berguna bagi instansi dalam menentukan kebijakan dan strategi kedepannya, terutama yang berkaitan dengan pemenuhan pencapaian target tagihan pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.
- b. Sebagai bahan pertimbangan Seksi Penagihan KPP Pratama Palembang Seberang Ulu untuk menentukan langkah strategis ke depan dalam meningkatkan kinerja seksi penagihan untuk memenuhi target tagihan pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.

2. Manfaat Teoritis

a. Bagi Peneliti

Sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan magister, menambah ilmu serta sebagai latihan bagi penulis dalam penerapan teori-teori yang diperoleh selama perkuliahan.

b. Bagi Pembaca

Sebagai sarana penambah informasi dan bahan kajian dalam penelitian, khususnya yang berkaitan dengan kegiatan Penagihan pada Kantor Pelayanan Pajak.

c. Bagi Peneliti ke depan.

Sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan Kegiatan Penagihan Direktorat Jenderal Pajak.

1.7. Kerangka Pikir

1.7.1. Teori dan Konsep

1.7.1.1 Pengertian Manajemen Piutang

Menurut Brigham dan Houston (2001), manajemen piutang diawali dengan keputusan kelayakan dalam memberikan kredit atau tidak, dalam manajemen piutang terdapat beberapa alternatif dalam mengawasi piutang. Sistem pengawasan digunakan dengan tujuan agar piutang tidak bertambah menjadi berlebihan. Menurut Harjito dan Martono (2001) menyatakan bahwa manajemen piutang adalah sistem pengelolaan piutang agar kebijakan terkait pemberian kredit berhasil secara optimal, yaitu tercapainya keseimbangan antara biaya yang diakibatkan kebijakan kredit dengan manfaat yang akan diperoleh dari kebijakan kredit tersebut.

1.7.1.2 Pengertian Pajak

Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) menyebutkan bahwa pajak merupakan kontribusi

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

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 1997 Tentang Penagihan Pajak Dengan Surat Paksa Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2000 penagihan pajak merupakan serangkaian tindakan agar penaggung pajak melunasi utang pajak dan biaya penagihan pajak dengan menegur atau memperingatkan, melaksanakan penagihan seketika dan sekaligus memberitahukan Surat Paksa, mengusulkan pencegahan, melaksanakan penyitaan, melaksanakan penyanderaan, menjual barang yang telah disita. Jika hutang pajak yang diberitahukan lewat Surat Ketetapan Pajak sampai dengan tanggal jatuh tempo pembayaran belum dilunasi, akan dilakukan tindakan penagihan pajak sebagai berikut:

- Surat Teguran
- Pemberitahuan Surat Paksa
- Pemblokiran Rekening
- Penyitaan Harta
- Pelaksanaan Lelang
- Pencegahan
- Penyanderaan

1.7.1.3 Pengertian Efektivitas

Menurut Mardiasmo (2009) efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi telah berhasil mencapai tujuannya, maka organisasi tersebut telah berjalan efektif.

Ulum (2008) menyatakan bahwa pengertian efektivitas pada dasarnya berhubungan dengan pencapaian atas tujuan atau target kebijakan (hasil guna). Efektivitas adalah hubungan antara keluaran (*output*) dengan tujuan atau sasaran yang ingin dicapai. Kegiatan operasional disebut efektif apabila proses kegiatan dapat mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan. Sedangkan, Taliziduhu (2005) menyatakan efektivitas khusus bagi pemerintahan diartikan secara abstrak sebagai tingkat pencapaian tujuan, diukur melalui rumus hasil dibagi dengan (per) tujuan. Lebih lanjut, Ndraha menyatakan bahwa efektivitas dipakai untuk mengukur tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan.

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut maka efektivitas dapat dirumuskan sebagai berikut:

Pengukuran efektivitas dapat dilakukan dengan melihat indikator berikut (Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 690.900.327 Tahun 1996) :

Sangat efektif : Lebih dari 100%

Efektif : 90 % - 100 %

Cukup efektif	: 80 % - 90 %
Kurang efektif	: 60 % - 80 %
Tidak efektif	: Kurang dari 60 %.

Dalam penelitian ini akan dibahas mengenai Efektivitas Kegiatan Penagihan terhadap Pencapaian Target Penagihan yang dapat dijabarkan dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{Pencapaian Target Penagihan}}{\text{Kegiatan Penagihan}} \times 100\%$$

Berdasarkan hasil yang didapat maka akan diketahui tingkat efektivitas dari kegiatan penagihan.

1.7.2. Penelitian Sebelumnya

Penelitian sejenis mengenai efektivitas kegiatan penagihan terhadap pencapaian target penagihan mendapatkan hasil yang berbeda-beda.

Rosita (2018) menganalisis Efektivitas Penagihan Pajak dengan Surat Teguran dan Surat Paksa dalam Rangka Pencairan Tunggakan Pajak. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui tingkat efektivitas penagihan pajak dengan surat teguran dan surat paksa dalam rangka pencairan tunggakan pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah analisis deskriptif. Berdasarkan hasil analisis diketahui surat

teguran dan surat paksa di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo tahun 2015-2017 tergolong tidak efektif.

Wahdi, Wijayanti dan Danang (2018) menganalisis Efektivitas Penagihan Pajak dengan Surat Teguran, Surat Paksa, dan Penyitaan dan Kontribusinya terhadap Penerimaan Pajak di KPP Pratama Semarang Tengah Satu. Penelitian tersebut bertujuan untuk menentukan efektivitas penagihan pajak aktif melalui Surat Teguran, Surat Paksa, dan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan dan kontribusinya terhadap optimalisasi penerimaan pajak di KPP Pratama Semarang Tengah Satu. Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah metode analisis deskriptif rasio efektivitas dan rasio kontribusi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Realisasi penerimaan pajak di KPP Pratama Semarang Tengah Satu belum mencapai target yang telah ditetapkan, (2) penagihan pajak aktif dengan penerbitan Surat Teguran tidak efektif, (3) penagihan pajak aktif dengan penerbitan Surat Paksa tidak efektif, (4) penagihan pajak aktif dengan Penyitaan di tahun 2015 sangat efektif dan di tahun 2016 penagihan kurang efektif.

Anjasmara, Sujana dan Purnamawati (2017) menganalisis Efektivitas Penagihan Pajak dengan Surat Paksa dalam Rangka Pencairan Tunggakan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Singaraja. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui seberapa besar efektifitas penagihan pajak dengan surat paksa pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja dalam kurun waktu 2011 - 2015 dilihat dari jumlah penagihan dan pencairan tunggakan pajaknya. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian

tersebut adalah teknik analisis deskriptif komparatif dan analisis rasio efektifitas. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa efektifitas pencairan tunggakan pajak dengan surat pakasanya di kategorikan kurang efektif

Kusmiati (2017) menganalisis Efektivitas Pemeriksaan Pajak dan Penagihan Pajak dengan Surat Teguran terhadap Penerimaan Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama X Tahun 2012-2016). Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui pengaruh efektivitas pemeriksaan pajak dan penagihan pajak dengan surat teguran terhadap penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama X. Metode pengolahan data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemeriksaan pajak dan penagihan pajak dengan surat teguran berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak. Variabel yang mempunyai pengaruh terdekat secara parsial terhadap penerimaan pajak adalah penagihan pajak dengan surat teguran dengan nilai beta yang paling besar diantara variabel independen lainnya sebesar 1,014.

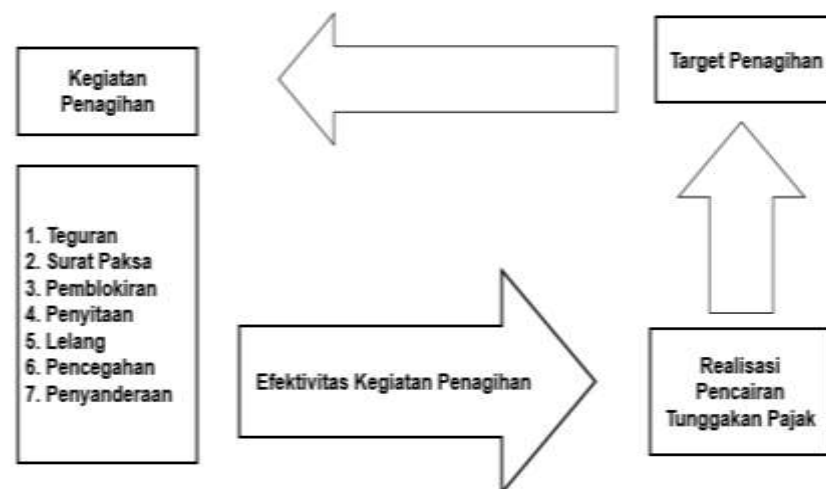
Wandira dan Fatahurrazak (2017) menganalisis Pengaruh Penagihan Pajak dengan Surat Teguran, Surat Paksa dan Jumlah Wajib Pajak Terdaftar Terhadap Penerimaan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjung Pinang. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui pengaruh Penagihan Pajak dengan surat teguran, surat paksa dan jumlah wajib pajak terdaftar terhadap penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Tanjungpinang. Populasi dalam penelitian tersebut adalah wajib pajak terdaftar di KPP Pratama Tanjungpinang dengan observasi 3 tahun (2014-2016). Teknik

analisis data menggunakan analisis regresi berganda dengan SPSS versi 21.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa surat teguran, surat paksa dan jumlah wajib pajak terdaftar tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak, baik secara parsial maupun simultan.

Berdasarkan ke lima penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa kegiatan penagihan telah dijalankan sesuai prosedur namun realisasi masih belum optimal. Hal ini ditunjukkan dengan angka realisasi lebih kecil dari target capaian.

1.7.3. Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



Seksi penagihan memiliki target penagihan yang harus di capai. Untuk memenuhi target tersebut, dilakukan kegiatan penagihan, antara lain : Surat teguran, pemberitahuan surat paksa, pemblokiran rekening, penyitaan, lelang, pemcegahan dan penyanderaan. Efektivitas kegiatan penagihan akan membuat realisasi pencairan piutang dapat memenuhi target penagihan.

1.8. Metode Penelitian

1.8.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, yang menggunakan fenomena kualitatif dan menggunakan data kualitatif yang dapat berupa angka dan non-angka (Fauzi, Dencik dan Asiati, 2019).

1.8.2. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini dilakukan pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. Penelitian dimulai pada bulan Januari 2018 sampai dengan Oktober 2019.

1.8.3. Metode Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini merupakan data sekunder, berupa data yang sudah diolah oleh pihak (lembaga) lain untuk kepentingan tertentu, yang berasal dari KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.

Selain itu, dalam penelitian ini juga menggunakan data primer, berupa data mentah yang belum diolah dikumpulkan secara khusus untuk tujuan penelitian oleh peneliti yang bersangkutan. Data primer diperoleh melalui metode *Telephone interviewing* (wawancara menggunakan telepon) untuk menggali faktor penyebab Wajib Pajak tidak melunasi utang pajak. Wawancara akan dilakukan kepada 5 orang sampel yang mewakili semua populasi.

1.8.4. Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dan kualitatif. Metode Kuantitatif adalah dengan cara membandingkan jumlah pelaksanaan kegiatan dan jumlah capaian. Sedangkan metode kualitatif adalah dengan menganalisis hasil wawancara terhadap beberapa responden tentang faktor penyebab Wajib Pajak tidak melunasi utang pajak.

Berdasarkan hasil pengumpulan data, kemudian dilakukan kesimpulan, pada akhirnya akan diperoleh strategi-strategi yang akan menjadi rekomendasi untuk dilaksanakan oleh KPP Pratama Palembang Seberang Ulu untuk meningkatkan efektivitas kegiatan penagihan terhadap pencapaian target tagihan pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.