BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Setelah menjabarkan hal-hal yang melatarbelakangi penelitian, teori-teori yang telah mengukuhkan penelitian, maupun metode penelitian yang digunakan, maka bab ini akan dipaparkan mengenai hasil dari penelitian.

4.1.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees

Pada dasarnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees adalah unsur pelaksana Direktorat Jenderal Pajak yang bertugas untuk melaksanakan kegiatan operasional pelayanan perpajakan dibidang Pajak penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya. Umumnya dalam daerah wewenangnya berdasarkan kebijakan teknis yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

4.1.1.1 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees

Sejak jaman penjajahan Belanda, pemungutan pajak telah dijalankan oleh suatu badan yang bernama "DE INSPENCTIE VAN FINANTIEN" yaitu suatu badan yang mengurus soal pemungutan pajak dari rakyat berdasarkan Undang-undang Kolonial Belanda.

Setelah Belanda menyerah kepada Jepang pada tanggal 9 Maret 1942, maka terjadilah perpindahan kekuasaan dan "DE INSPENCTIE VAN FINANTIEN" diganti oleh suatu badan yang disebut "ZAIMUBA" yaitu suatu badan dibawah pengawasan pemerintah Jepang yang mengurus masalah keuangan.

Pada saat Jepang menyerah kepada sekutu, maka terjadilah kekosongan kekuasaan dan pada waktu itu bangsa Indonesia memproklamasikan kemerdekaan tanggal 17 Agustus 1945. Setelah bangsa Indonesia merdeka dan menyatakan diri sebagai negara yang berdaulat dan berdiri sendiri, maka "ZAIMUBA" diganti menjadi Badan Inspeksi Keuangan. Pada saat itu Badan Inspeksi Keuangan Bandung meliputi daerah Swatantra Kotapraja Bandung. Kabupaten Bandung, Kabupaten Bekasi, Kabupaten Karawang, Kabupaten Purwakarta, Kabupaten Subang, Kabupaten Garut, Kabupaten Tasikmalaya, Kabupaten Ciamis dan Kabupaten Banjar.

Pada saat Agresi Militer Belanda ke-1, pasukan Belanda menguasai daerah Bandung Utara sedangkan Pemerintah Republik Indonesia bertahan disebelah selatan, maka Badan Inspeksi Keuangan Bandung berpindah ke Soreang. Pada saat terjadi Agresi Belanda ke-2 tanggal 18 Desember 1948, Ibu Kota Republik Indonesia pada waktu itu berada di Yogyakarta disebut Belanda. Kemudian masalah pengelolaan keuangan pajak dibagi menjadi dua aliran, yaitu:

1. Aliran *Cooperative*, yaitu yang bekerjasama dengan pihak Belanda (Badan Inspeksi Keuangan yang beraliran ini berkedudukan tetap di Bandung).
2. Aliran *non Cooperative*, yaitu aliran yang tidak memihak atau tidak bekerjasama dengan Belanda (Badan Inspeksi Keuangan Bandung yang beraliran berkedudukan di Tasikmalaya).

Setelah Belanda mengakui kedaulatan Republik Indonesia, Kantor Inspeksi Keuangan yang berbeda aliran itu, yaitu yang berkedudukan di Tasikmalaya bergabung kembali dengan Inspeksi Keuangan Belanda Bandung yang pada waktu itu beralamat di Jalan Raya Barat (sekarang di Jl. Asia Afrika sebelah timur Hotel Savoy Homann). Dengan berkembangnya jaman dan bertambahnya penduduk serta berkembangnya tingkat ekonomi masyarakat, Inspeksi Keuangan diubah menjadi Inspeksi Pajak, begitu pula Inspeksi Keuangan diubah namanya dan dipecah menjadi dua wilayah yang terdiri dari:

1. Inspeksi Pajak Bandung dengan daerah wewenangnya meliputi daerah Swantaka Tk. II Kotapraja Bandung, dan Kabupaten Bandung, Kabupaten Garut, Kabupaten Tasikmalaya, dan Kabupaten Ciamis yang berkedudukan di Jl. Asia Afrika No. 114 Bandung.
2. Inspeksi Pajak Karawang dengan daerah wewenangnya meliputi Kabupaten Bekasi, Kabupaten Karawang, Kabupaten Purwakarta, dan Kabupaten Subang, serta berkedudukan di Karawang.

Pada Tahun 1967 Inspeksi Pajak Bandung dipecah lagi menjadi Inspeksi Pajak Bandung meliputi Kotapraja Bandung, Kabupaten Bandung, dan Kabupaten

sumedang. Kemudian Inspeksi Pajak Tasikmalaya meliputi Kabupaten Garut, Kabupaten Tasikmalaya, Kabupaten Ciamis dan Banjar serta berkedudukan di Tasikamalaya.

Dengan berkembangnya penduduk dan pembangunan di berbagai sektor khususnya di Kotamadya Bandung Inspeksi Pajak Bandung dibagi lagi menjadi dua wilayah, yaitu:

1. Inspeksi Pajak Bandung Timur meliputi Kotamadya Bandung sebelah timur yang terbelah oleh Jalan Moch Toha, Jalan Otista, Jalan Cicendo, Jalan Cihampelas, bagian selatan. Jalan Cipaganti, Jalan Setiabudi, Jalan Pasteur, bagian timur dan berkantor di Jl. Asia Afrika No. 114 Bandung.
2. Inspeksi Pajak Bandung Barat meliputi Kotamadya Bandung sebelah barat berbatasan dengan Inspeksi Pajak Bandung Timur, Kabupaten Kota Administratif Cimahi dan berkantor pusat di Jalan Soekarno Hatta Bandung.

Dengan diberlakukannya Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor 227/KMK/1989, terhitung mulai tanggal 1 April 1989 seluruh Kantor Inspeksi Pajak namanya diubah menjadi Kantor Kantor Pelayanan Pajak (KPP), dan pada saat itu Kantor Pelayanan Pajak Bandung dibagi lagi menjadi empat wilayah, yaitu pada tanggal 29 Maret 1994 dengan Surat Keputusan Menteri Keuangan No. 94/KMK/.01/1994 terjadi lagi reorganisasi sehingga KPP dipecah menjadi:

1. KPP Cimahi meliputi Kota Administratif Cimahi dan Kabupaten Bandung yang berkantor di Jalan Raya Barat No. 574 Cimahi.

2. KPP Bandung Tegallega meliputi daerah pemerintahan wilayah (kewedanan Tegallega) dan berkantor di Jalan Soekarno Hatta Bandung.
3. KPP Bandung Cibeunying meliputi daerah pemerintahan wilayah Cibeunying dan berkantor di Jalan Purnawarman No. 21 Bandung.
4. KPP Bandung Karees meliputi daerah pemerintahan wilayah Karees dan Kabupaten Sumedang.
5. KPP Bandung Bojonegara meliputi pemerintahan wilayah Bojonagara dan berkantor untuk sementara di Jalan Cipaganti Bandung.

Sampai saat ini Kantor Pelayanan Pajak Bandung Karees berkantor di Jalan Ibrahim Adjie (Kiaracondong) Nomor 372 Bandung.

Sejak tahun 1983, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah berinisiatif melakukan reformasi dibidang administrasi perpajakan untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak melalui pemberian pelayanan yang berkualitas. Hal ini ditandai dengan reformasi di bidang peraturan perundang-undangan dengan menerapkan *self assessment system* serta perubahan struktur organisasi yang lebih mengutamakan aspek pelayanan kepada wajib pajak, dimulai dengan perubahan Kantor Pelayanan Pajak.

Struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak berdasarkan jenis pajak mengakibatkan duplikasi pekerjaan, ketidakefisienan serta cenderung menyulitkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain itu, tidak adanya petugas khusus yang memberikan pelayanan dan pengawasan kepada wajib pajak mengakibatkan komunikasi antar wajib pajak dengan fiskus menjadi tidak efektif.

Sebelum tahun 2000 Direktorat Jenderal Pajak telah mencanangkan pelayanan dan pengawasan secara khusus terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan bagi 100 pembayar pajak terbesar disetiap Kantor Pelayanan Pajak, dan sejak tahun 2001 Direktorat Jenderal Pajak telah menginstruksikan kepada seluruh jajaran kantor unit vertikal Direktorat Jenderal Pajak untuk menguasai permasalahan wajib pajak yang diadministrasikannya. Program ini dikenal dengan nama *Knowing Your Taxpayers* yang merupakan salah satu program cetak biru (*blue print*) DJP.

Dalam rangka mensukseskan program pengawasan 100 wajib pajak terbesar dan *Knowing Your Taxpayers,* pimpinan DJP menginstruksikan untuk melakukan pelayanan dan pengawasan secara instensif terhadap 100 wajib pajak terbesar di masing-masing Kantor Pelayanan Pajak. Konsep ini merupakan cikal bakal munculnya fungsi *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama.

Untuk memberikan pelayanan dan pengawasan yang lebih baik, Direktorat Jenderal Pajak memerlukan dukungan teknologi informasi yang memadai. Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan organisasi Direktorat Jenderal Pajak, Sistem Informasi Perpajakan (SIP), yang digunakan sejak tahun 1994 sudah tidak memadai untuk melayani dan mengawasi wajib pajak secara menyeluruh.

Oleh karena itu dalam pembentukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama berbasis Sistem Administrasi Modern (SAM) pada tahun 2007, SIP dikembangkan menjadi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) yang berbasis struktur organisasi berdasarkan fungsi.

Selain itu, masih terdapat kelemahan dalam sistem pelaporan wajib pajak yaitu pelaporan secara manual mengharuskan fiskus untuk melakukan perekaman ulang yang rawan kesalahan serta memerlukan sumber daya yang tidak sedikit. Melalui pengembangan teknologi informasi, Direktorat Jenderal Pajak mengembangkan beberapa program yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak berupa e-SPT dan e-Filling. Dalam sistem pembayaran pajak juga ditemukan beberapa masalah antara lain pemalsuan Surat Setoran Pajak (SSP). Untuk mencegah hal ini, Direktorat Jenderal Pajak mengembangkan system pembayaran secara elektronik yang dikenal dengan sistem Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak (MP3).

Reformasi di bidang administrasi perpajakan terus berlanjut, dan pada tahun 2001 Direktorat Jenderal Pajak mengusulkan program reformasi yang dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan, yang pada gilirannya dapat lebih menghasilkan penerimaan pajak. Program reformasi dimaksud menjadi landasan bagi program reformasi yang lebih luas di tahun-tahun mendatang.

Dalam konteks program reformasi ekonomi Indonesia yang didukung oleh IMF, Bank Dunia, dan Badan-Badan Internasional lainnya, pemerintah bertujuan untuk mencapai pengetahuan fiskal yang signifikan dengan cara mengurangi defisit yang semula diperkirakan sebesar 3,75 % dari PDB dalam tahun 2001 menjadi 2,5 % di tahun 2002. Untuk mencapai pengurangan tersebut telah diidentifikasi empat kebijakan strategis Direktorat Jenderal Pajak yaitu:

1. Membentuk Kanwil dan Kantor Pelayanan Pajak wajib pajak besar di dalam organisasi Direktorat Jenderal Pajak untuk mengadministrasikan sejumlah kecil wajib pajak yang secara kolektif memberikan sumbangan penerimaan terbesar.
2. Merancang sistem informasi baru dengan Direktorat Jenderal Anggaran (DJA) untuk memproses konfirmasi pembayaran pajak dan surat pemberitahuan yang memungkinkan Bank untuk menginformasikan pembayaran pajak kepada otoritas Direktorat Jenderal Pajak dalam waktu 24 jam serta mempercepat proses pencatatan penerimaan pembayaran pajak yang dilakukan oleh wajib pajak.
3. Mengembangkan rencana pemeriksaan nasional yang akan menetapkan jumlah dan jenis pemeriksaan yang akan dilakukan dalam berbagai kelompok wajib pajak berdasarkan target pemeriksaan yang mencakup 15% dari jumlah pajak besar dan menengah serta pelaksanaan pemeriksaan berdasarkan kriteria seleksi berlandaskan informasi dari pihak lainnya, misalnya informasi dari Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC). Kegiatan pengembangan

pemeriksaan meliputi pembangunan sistem pertukaran informasi secara berkala dan sistematis dengan DJBC secara elektronik agar data PEB, PIB, PPh pasal 22, PPN dan PPn BM, dan informasi lainnya dapat diperoleh DJP dalam waktu singkat dan akurat.

4. Mempersiapkan rencana penagihan tunggakan pajak yang dapat mengurangi jumlah saldo tunggakan pajak dari 1000 penunggak pajak terbesar sebesar 25 % dalam tahun 2002.

4.1.1.2 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees

Organisasi adalah suatu kerangka yang menunjukkan hubungan antara pejabat maupun kegiatan kerja yang satu dengan yang lain, sehingga jelas kedudukan, wewenang, dan tanggung jawab masing-masing bagian dalam suatu kesepakatan untuk mencapai tujuan organisasi secara bersama. Dengan adanya struktur organisasi maka akan terlihat fungsi-fungsi kerja dan tanggung jawab serta wewenang dalam setiap pembagian kerja tersebut.

Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees terdiri atas satu sub bagian, sembilan seksi, dan satu kelompok jabatan fungsional, yang mana setiap seksi terbagi atas beberapa *Account Representative (AR)* dibantu pelaksana. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees dipimpin oleh seorang Kepala Kantor sedangkan setiap seksi dipimpin oleh Kepala Seksi/Kepala Sub Bagian Umum dan dibantu oleh AR dan Pelaksana.

Adapun struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Bandung Karees adalah sebagai berikut:

1. Sub Bagian Umum
2. Seksi Pegolahan Data dan Informasi (PDI)
3. Seksi Pelayanan
4. Seksi Penagihan
5. Seksi Pemeriksaan
6. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan
7. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I
8. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II
9. Seksi Pengawasan dan Konsultasi III
10. Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV
11. Kelompok Jabatan Fungsional

4.1.1.3 Uraian Tugas *(Job Description)* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 443/KMK.01/2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, Kantor Pemeriksaan, Penyidikan Pajak dan Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Perpajakan maka kedudukan, tugas pokok dan fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees adalah sebagai berikut:

1. Kedudukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees

a. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees adalah salah satu unit instansi vertikal Departemen Keuangan yang berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I.
b. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees dipimpin oleh seorang kepala.

2. Tugas Pokok Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees mempunyai tugas menyelenggarakan kegiatan operasional Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees

a. Pendataan objek dan subjek pajak dan penilaian objek pajak.
b. Pengolahan dan penyajian data Perpajakan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.
c. Penetapan Perpajakan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.
d. Penatausahaan piutang pajak, penerimaan, penagihan serta penyelesaian Restitusi Perpajakan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.
e. Penyelesaian keberatan, pengurangan, dan penatausahaan banding.
f. Pembetulan surat ketetapan pajak.
g. Pengurangan sanksi pajak.

h. Pemeriksaan dan penerapan sanksi Perpajakan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

i. Pelaksanaan administrasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.

Tugas pokok dan fungsi masing-masing struktur organisasi pada KPP Pratama Bandung Karees adalah sebagai berikut:

1. Sub Bagian Umum

   Mengkoordinasikan tugas pelayanan kesekretariatan dengan cara mengatur kegiatan tata usaha dan kepegawaian, keuangan serta rumah tangga dan perlengkapan untuk menunjang kelancaran tugas Kantor Pelayanan Pajak.

2. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

   Mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data serta penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Bumi dan Bangunan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasai e-SPT dan e-Filling, pelaksanaan i-SISMIOP dan SIG serta penyiapan laporan kinerja.

3. Seksi Pelayanan

   Mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan serta penerimaan surat lainnya,

penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi wajib pajak serta melakukan kerja sama perpajakan.

4. Seksi Penagihan

   Mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan pitang pajak serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.

5. Seksi Pemeriksaan

   Mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran surat perintah pemeriksaan pajak, serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.

6. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan

   Mempunyai tugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, penilaian objek pajak dalam rangka ekstensifikasi.

7. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, II, III dan IV

   Mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak, bimbingan/himbauan kepada wajib pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil wajib pajak, analisis kinerja wajib pajak, melakukan rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, dan melakukan evaluasi hasil banding.

8. Kelompok Jabatan Fungsional

Mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kelompok jabatan fungsional terdiri dari sejumlah jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya yang dikoordinasikan oleh pejabat fungsional senior yang ditunjuk Kepala Kantor Wilayah DJP Jabar I atau Kepala KPP Pratama Bandung Karees. Jumlah jabatan fungsional ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.

4.1.1.4 Aktivitas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees

Aktivitas yang dijalankan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees adalah :

1. Aktifitas pelayanan kegiatan operasional pelayanan perpajakan di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak tidak langsung lainnya dalam daerah wewenangnya berdasarkan kebijakan teknis yang diterapkan oleh Dirjen Pajak.
2. Aktivitas pengecekan SPT Masa, serta memantau dan menyusun laporan pembayaran masa Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan pajak tidak langsung lainnya.
3. Pelayanan terhadap wajib pajak dan pelaksanaan kewajibannya, melalui prosedur yang mudah, sederhana dan cepat.

4. Penyuluhan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam kewajiban pajaknya.

4.1.1.5 Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees

Visi : Menjadi Model Pelayanan Masyarakat yang Menyelenggarakan Sistem dan Manajemen Perpajakan Kelas Dunia yang Dipercaya dan Dibanggakan Masyarakat.

Misi terdiri dari :

a. Misi Fiskal: Menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pembiayaan pemerintah berdasarkan Undang-Undang Perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang tinggi.
b. Misi Ekonomi: Mendukung kebijaksanaan pemerintah dalam mengatasi permasalahan ekonomi bangsa dengan kebijaksanaan yang meminimalisasi distorsi.
c. Misi politik: Mendukung proses demokratisasi bangsa.
d. Misi kelembagaan: Senantiasa membaharui diri, selaras dengan aspirasi masyarakat dan teknorasi perpajakan serta administrasi perpajakan mutakhir.

4.1.1.6 Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees

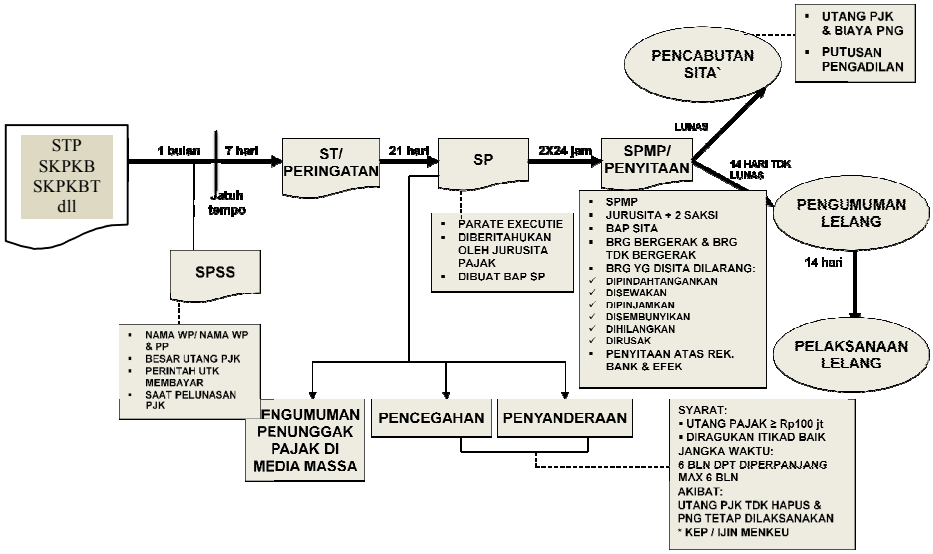
Wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees meliputi 5 Kecamatan dan 30 Kelurahan, yaitu sebagai berikut :

1. Kecamatan Regol, meliputi :
    a. Kelurahan Ancol
    b. Kelurahan Cigereleng
    c. Kelurahan Ciateul
    d. Kelurahan Balonggede
    e. Kelurahan Pasirluyu
    f. Kelurahan Ciseureuh
    g. Kelurahan Pungkur
2. Kecamatan Batununggal, meliputi :
    a. Kelurahan Binong
    b. Kelurahan Maleer
    c. Kelurahan Kebon Gedang
    d. Kelurahan Samoja
    e. Kelurahan Cibangkong
    f. Kelurahan Gumuruh
    g. Kelurahan Kacapiring
    h. Kebon waru
3. Kecamatan Bandung Kidul, meliputi :
    a. Kelurahan Wates
    b. Kelurahan Mengger
    c. Kelurahan Kujang Sari
    d. Kelurahan Batununggal

4. Kecamatan Lengkong, meliputi :
    a. Kelurahan Cijagra
    b. Kelurahan Malabar
    c. Kelurahan Cikawao
    d. Kelurahan Turangga
    e. Kelurahan Burangrang
    f. Kelurahan Paledang
    g. Kelurahan Lingkar Selatan
5. Kecamatan Kiaracondong, meliputi :
    a. Kelurahan Kebon Kangkung
    b. Kelurahan Cicaheum
    c. Kelurahan Sukapura
    d. Kelurahan Kebon Jayanti
    e. Kelurahan Babakan Sari
    f. Kelurahan Babakan Surabaya

4.1.2 Pelaksanaan Penagihan Tunggakan Utang Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees

Berikut bagan pelaksaan kegiatan penagihan tunggakan pajak yang dilakukan di KPP Pratama Bandung Karees:



Gambar 4.1

Diagram Alir Pelaksanaan Penagihan

Pelaksanaan penagihan tunggakan utang pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees adalah sebagai berikut :

1. Penerbitan Surat Teguran

Uraian Prosedur :

a. Pelaksana meneliti Surat ketetapan Pajak (SKP)/Surat tagihan Pajak (STP)/ Surat Tagihan Bea (STB) yang harus diterbitkan Surat Teguran dalam Sistem Administrasi Perpajakan dan meminta persetujuan Kepala Kantor Pelayanan Pajak melalui Sistem Informasi DJP;

b. Kepala Kantor Pelayanan Pajak memeriksa usulan penerbitan Surat Teguran dan memberikan persetujuan penerbitan melalui Sistem Informasi DJP;

c. Pelaksana melihat Sistem Informasi DJP dan memeriksa persetujuan penerbitan Surat Teguran dari Kepala Kantor Pelayanan Pajak, mencetak Surat Teguran dan menyampaikannya kepada Kepala Seksi Penagihan;

d. Kepala Seksi Penagihan meneliti, memaraf Surat Teguran, dan menugaskan kepada Pelaksana untuk menyampaikannya kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak;

e. Kepala kantor Pelayanan Pajak meneliti, menandatangai Surat Teguran, dan meneruskan kepada pelaksana untuk disampaikan kepada Wajib Pajak;

f. Pelaksana meneliti Surat Teguran yang telah ditandatangani Kepala Kantor Pelayanan Pajak, menatausahakan, dan menyampaikannya kepada Wajib Pajak melalui Subbag Umum.

2. Pelaksanaan Penagihan Seketika dan Selaigus

Uraian Prosedur :

a. Pelaksana membuat konsep Surat Perintah Penagihan Seketika dan Sekaligus (SPPSS) berdasarkan data atau informasi dari pihak ketiga bagi Wajib Pajak yang akan meninggalkan Indonesia untuk selama-lamanya, menghentikan atau mengecilkan kegiatannya di Indonesia, Wajib Pajak yang akan membubarkan badan usahanya atau dinyatakan pailit dan menyampaikannya kepada Kepala Seksi Penagihan;

b. Kepala Seksi Penagihan meneliti, menyetujui, memaraf konsep SPPSS, dan menyampaikan kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak;
c. Kepala Kantor Pelayanan pajak meneliti, menyetujui dan menandatangani SPPSS, serta meneruskan kepada Kepala Seksi Penagihan;
d. Kepala Seksi Penagihan menerima SPPSS, menugaskan Pelaksana untuk menatausahakan dan meneruskan kepada Juru Sita Pajak;
e. Pelaksana menatausahakan dan meneruskan SPPSS kepada Juru Sita Pajak;
f. Juru Sita Pajak menyampaikan SPPSS kepada Penunggak Pajak/Penanggung Pajak atau pihak yang mewakilinya, melaksanakan penyitaan aset dan membuat Berita Acara Pelaksanaan SPPSS yang ditandatangani Penanggung Pajak atau pihak yang mewakilinya sebagai bukti bahwa Penyitaan telah dilaksanakan, membuat konsep Laporan Pelaksanaan SPPSS, dan menyampaikannya kepada Kepala Seksi Penagihan melalui Pelaksana;
g. Kepala Seksi Penagihan meneliti, menyetujui, memaraf konsep Laporan Pelaksanaan SPPSS, serta menyampaikan kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak;
h. Kepala Kantor Pelayanan Pajak meneliti, menyetujui, menandatangani Laporan Pelaksanaan SPPSS dan meneruskan kepada pelaksana untuk ditatausahakan;

i. Pelaksana menatausahakan Laporan Pelaksanaan SPPSS, salinan SPPSS dan Berita Acara Pelaksanaan SPPSS ke dalam berkas penagihan Wajib Pajak.

3. Penerbitan dan Pelaksanaan Surat Paksa

Uraian Prosedur :

a. Pelaksana menginventarisasi Penunggak Pajak yang harus dikirim Surat Paksa, meneliti dengan melihat data tunggakan beserta pelunasan (SSP/STTS/SSB/bukti Pbk) atau pengurangan (keputusan pembetulan/keputusan keberatan /putusan banding/keputusan pengurangan atau pembatalan ketetapan pajak/keputusan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi), membuat konsep Surat Paksa dan menyampaikannya kepada Kepala Seksi Penagihan;
b. Kepala Seksi Penagihan meneliti, menyetujui dan memaraf konsep Surat Paksa, serta menyampaikannya kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak;
c. Kepala Kantor Pelayanan Pajak meneliti, menyetujui dan menandatangani Surat Paksa dan meneruskan kepada Kepala Seksi Penagihan;
d. Kepala Seksi Penagihan menerima Surat Paksa, menugaskan Pelaksana untuk menatausahakan, dan meneruskan kepada Juru Sita Pajak;
e. Pelaksana menatausahakan Surat paksa dan meneruskan kepada Juru Sita untuk ditindaklanjuti;
f. Juru Sita Pajak menyampaikan Surat Paksa kepada Penunggak Pajak/Penanggung Pajak atau pihak yang mewakilinya dan membuat

Berita Acara Penyampaian Surat Paksa yang ditandatangani Penanggung Pajak atau pihak yang mewakilinya sebagai bukti bahwa Surat Paksa telah disampaikan, membuat konsep Laporan Pelaksanaan Surat Paksa, dan menyampaikannya kepada Kepala Seksi Penagihan melalui Pelaksana;

g. Kepala Seksi Penagihan meneliti, menyetujui dan menandatangani Laporan Pelaksanaan Surat Paksa, serta menugaskan Pelaksana untuk menatausahakannya;

h. Pelaksana menerima Laporan Pelaksanaan Surat Paksa dan menatausahakan Laporan Pelaksanaan Surat Paksa, salinan Surat Paksa dan Berita Acara Penyampaian Surat Paksa ke dalam berkas penagihan Wajib Pajak.

4. Pencegahan dan Penyanderaan

Uraian Prosedur :

a. Pelaksana meneliti tanggal pelaksanaan penyitaan, data tunggakan beserta pelunasan (SSP/STTS/SSB/bukti Pbk) atau pengurangan (keputusan pembetulan/keputusan keberatan/putusan banding/keputusan pengurangan atau pembatalan ketetapan pajak/keputusan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi) untuk mengetahui apakah Wajib Pajak belum melunasi hutang pajaknya, membuat konsep Surat Usulan Pencegahan dan Penyanderaan, dan menyampaikan kepada Kepala Seksi Penagihan;

b. Kepala Seksi Penagihan meneliti, menyetujui, memaraf konsep surat tersebut, dan menyampaikan kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak;

c. Kepala Kantor Pelayanan Pajak meneliti, menyetujui, menandatangani Surat Usulan Pencegahan dan Penyanderaan dan meneruskan kepada Kepala Seksi Penagihan;
d. Kepala Seksi Penagihan menerima Surat Usulan Pencegahan dan Penyanderaan, serta menugaskan Pelaksana untuk menatausahakannya;
e. Pelaksana menatausahakan dan meneruskan Surat Usulan Pencegahan dan Penyanderaan ke Kantor Pusat DJP melalui Subbagian Umum;

5. Penerbitan dan Pelaksanaan Surat Perintah Melakukan Penyitaan

Uraian Prosedur :

a. Pelaksana menginventarisasi Penunggak Pajak yang harus dikirim SPMP, meneliti dengan melihat data tunggakan beserta pelunasan (SSP/STTS/SSB/bukti Pbk) atau pengurangan (keputusan pembetulan/keputusan keberatan /putusan banding/keputusan pengurangan atau pembatalan ketetapan pajak/keputusan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi), membuat konsep SPMP dan menyampaikannya kepada Kepala Seksi Penagihan;
b. Kepala Seksi Penagihan meneliti, menyetujui dan memaraf konsep SPMP, serta menyampaikan kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak;
c. Kepala Kantor Pelayanan Pajak meneliti, menyetujui dan menandatangani SPMP dan meneruskan kepada Kepala Seksi Penagihan;

d. Kepala Seksi Penagihan menerima SPMP yang telah ditandatangani Kepala Kantor Pelayanan Pajak dan menugaskan Pelaksana untuk menatausahakan serta meneruskannya kepada Juru Sita Pajak;
e. Pelaksana menatausahakan dan meneruskan SPMP kepada Juru Sita Pajak;
f. Juru Sita Pajak menyampaikan SPMP kepada Penunggak Pajak/Penanggung Pajak atau pihak yang mewakilinya, melaksanakan penyitaan aset dan membuat Berita Acara Pelaksanaan SPMP yang ditandatangani Penanggung Pajak atau pihak yang mewakilinya beserta dua orang saksi sebagai bukti bahwa Penyitaan telah dilaksanakan, membuat konsep Laporan Pelaksanaan SPMP, dan menyampaikannya kepada Kepala Seksi Penagihan;
g. Kepala Seksi Penagihan meneliti, menyetujui, dan menandatangani Laporan Pelaksanaan SPMP, serta meneruskan kepada Pelaksana untuk ditatausahakan;
h. Pelaksana menatausahakan Laporan Pelaksanaan SPMP, salinan SPMP dan Berita Acara Pelaksanaan SPMP ke dalam berkas penagihan Wajib Pajak.

6. Penerbitan Surat Permintaan Jadwal Waktu dan Tempat Lelang

Uraian Prosedur :

a. Pelaksana meneliti tanggal pelaksanaan penyitaan, data tunggakan beserta pelunasan (SSP/STTS/SSB/bukti Pbk) atau pengurangan (keputusan pembetulan/keputusan keberatan/putusan banding/keputusan pengurangan

atau pembatalan ketetapan pajak/keputusan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi) untuk mengetahui apakah Wajib Pajak belum melunasi hutang pajaknya, membuat konsep Surat Permintaan Jadwal Waktu dan Tempat Pelelangan, serta menyampaikan kepada Kepala Seksi Penagihan;

b. Kepala Seksi Penagihan meneliti, memaraf konsep Surat Permintaan Jadwal Waktu dan Tempat Pelelangan, dan menyampaikan kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak;

c. Kepala Kantor Pelayanan Pajak meneliti, menyetujui, menandatangani Surat Permintaan Jadwal Waktu dan Tempat Pelelangan, dan meneruskan kepada Kepala Seksi Penagihan;

d. Kepala Seksi Penagihan menerima Surat Permintaan Jadwal Waktu dan Tempat Pelelangan, serta menugaskan Pelaksana untuk memproses lebih lanjut;

e. Pelaksana menatausahakan dalam berkas penagihan dan mengirimkan Surat Permintaan Jadwal Waktu dan Tempat Pelelangan kepada Kantor Pelayanan Piutang dan Lelang Negara setempat melalui Subbagian Umum.

7. Penerbitan Pengumuman Lelang

Uraian Prosedur :

a. Kepala Kantor Pelayanan Pajak menerima surat pemberitahuan dari Kantor Pelayanan Piutang dan Lelang Negara tentang penetapan jadwal

waktu dan tempat pelelangan dan mendisposisikannya kepada Kepala Seksi Penagihan;

b. Kepala Seksi Penagihan menerima surat pemberitahuan tentang penetapan jadwal waktu dan tempat pelelangan dan menugaskan Pelaksana untuk memproses lebih lanjut;

c. Pelaksana menerima surat pemberitahuan tentang penetapan jadwal waktu dan tempat pelelangan, meneliti data tunggakan beserta pelunasan (SSP/STTS/SSB/bukti Pbk) atau pengurangan (keputusan pembetulan/ keputusan keberatan/putusan banding/keputusan pengurangan atau pembatalan ketetapan pajak/keputusan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi) untuk mengetahui apakah Wajib Pajak belum melunasi hutang pajaknya, membuat konsep surat Pengumuman Lelang berdasarkan Berita Acara Pelaksanaan Surat Perintah Melakukan Penyitaan Lelang dan konsep Surat Kesempatan Terakhir, serta menyampaikan kepada Kepala Seksi Penagihan;

d. Kepala Seksi Penagihan meneliti, menyetujui, memaraf konsep surat tersebut, dan menyampaikannya kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak;

e. Kepala Kantor Pelayanan Pajak meneliti, menyetujui, menandatangani surat tersebut, dan meneruskan kepada Kepala Seksi Penagihan;

f. Kepala Seksi Penagihan mempelajari surat Pengumuman Lelang dan Surat Kesempatan Terakhir, dan menugaskan Pelaksana untuk menatausahakan;

g. Pelaksana menatausahakan, mengirimkan Surat Pemberitahuan Lelang ke media massa melalui Subbagian Umum atau ditempel di tempat umum, serta mengirimkan Surat Kesempatan Terakhir kepada Penanggung Pajak melalui Subbagian Umum.

4.2.2 Hambatan yang timbul dari Pelaksanaan Penagihan Tunggakan Utang Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.

Dalam pelaksanaanya tindakan penagihan tidak mudah, fiskus banyak menemui hambatan-hambatan dalam pelaksanaan penagihan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Penanggung pajak tidak sedikit juga yang berusaha menghindar dari pembayaran utang pajaknya dengan berbagai cara. Penanggung pajak berasal dari golongan yang berbeda-beda, sehingga permasalahannya juga begitu kompleks. Berikut hambatan-hambatan yang timbul dari pelaksanaan penagihan tunggakan utang pajak :

1. Wajib pajak/penanggung pajak tidak mau memberitahukan kekayaannya berupa rekening, tabungan, deposito, giro, dan rekening lainnya yang disimpan di bank.
2. Rekening wajib pajak berada pada bank kantor cabang di luar negeri.
3. Pimpinan bank tidak mau melakukan pemblokiran dengan alasan bank berkewajiban merahasiakan keterangan nasabah.

4.2.3 Upaya mengatasi hambatan yang timbul dari Pelaksanaan Penagihan Tunggakan Utang Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.

Untuk mengatasi hambatan yang timbul dari pelaksanaan penagihan tunggakan utang pajak di atas maka dilakukan upaya sebagai berikut :

1. Fiskus sebagai aparat pemerintah dapat bekerjasama dengan instansi pemerintah yang terkait untuk membantu melaksanakan tindakan penagihan pajak terutang, langkah yang dapat dilakukan sebagai berikut :
   - DJP mengajukan permintaan pemblokiran kepada bank disertai dengan penyampaian salinan SP dan SPMP.
   - Bank wajib memblokir seketika setelah menerima permintaan pemblokiran dan membuat Berita Acara Pemblokiran (BAP) serta menyampaikan salinannya kepada DJP dan Penanggung Pajak.
   - Jurusita setelah menerima BAP dari bank memerintahkan penanggung pajak untuk memberi kuasa kepada bank agar memberitahukan saldo kekayaannya yang tersimpan pada bank tersebut kepada Jurusita.
   - Bila penanggung menolak memberikan kuasa pada bank, Pejabat meminta bantuan Bank Indonesia melalui Menteri Keuangan untuk memerintahkan bank memberitahukan saldo kekayaan WP yang tersimpan di Bank.
   - Jurusita melakukan penyitaan dan membuat BAPS dan menyampaikan salinan BAPS kepada Penanggung Pajak dan bank yang bersangkutan.

- Pejabat mengajukan permintaan pencabutan pemblokiran kepada bank, setelah Penanggung Pajak melunasi utang pajak dan biaya penagihan pajak.

2. Membuat surat permohonan dari Menteri Keuangan kepada Gubernur Bank Indonesia supaya memerintahkan kantor pusat Bank yang berada di Jakarta untuk menyampaikan rekening penanggung pajak pada kantor cabang di luar negeri.
3. Peraturan Perpajakan No.135 tahun 2000 mengatur bahwa :
   - Bank wajib memblokir seketika setelah menerima permintaan pemblokiran dari pejabat dan membuat berita acara pemblokiran serta menyampaikan salinannya kepada pejabat dan penanggung pajak sesuai dengan pasal 5 (3) huruf b
   - Pihak-pihak yang terkait dengan pelaksanaan penyitaan atas barang-barang sebagimana dimaksud dalam pasal 25 ayat (3) undang-undang nomor 19 tahun 1997 sebagaimana diubah dengan uu no 19 tahun 2000, wajib membantu pelaksanaan penyitaan

   Peraturan BI nomor 2/19/PBI/2000 tentang persyaratan dan tata cara pemberian perintah atau izin tertulis membuka rahasia bank:

   - Pasal 2 ayat (4) huruf a berbunyi bahwa kewajiban merahasiakan tidak berlaku bagi kepentingan perpajakan.

4.2 Pembahasan

Data-data informasi yang diperoleh selama penelitian dari proses pengumpulan data sampai dengan pengolahan data merupakan dasar untuk membahas masalah dan penarikan kesimpulan.

4.2.1 Analisis Pelaksanaan Penagihan Tunggakan Utang Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees

Pelaksanaan Penagihan Tunggakan Utang Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees telah berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Berdasarkan data yang penulis dapatkan dari hasil penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees dan dari analisis variabel X mengenai Pelaksanaan penagihan pajak diatas maka indikator pelaksanaan penagihan pajak, yaitu :

1. Pemberian Surat Teguran
2. Pelaksanaan Penagihan Seketika dan Sekaligus
3. Penerbitan dan Pelaksanaan Surat Paksa
4. Pencegahan dan Penyanderaan
5. Penerbitan dan Pelaksanaan Surat Perintah Melakukan Penyitaan
6. Penerbitan Surat Permintaan Jadwal Waktu dan Tempat Lelang
7. Pengumuman Lelang

Didalam Laporan Tunggakan Utang Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees terdapat perkembangan yang cukup baik dari tahun ke

tahun. Pada tahun 2007 tunggakan utang pajak yang tidak tertagih sebesar Rp. 1.150.724.000, pada tahun 2008 tunggakan utang pajak yang tidak tertagih sebesar Rp. 1.007.118.000 sedangkan untuk tahun 2009 tunggakan utang pajak yang tidak tertagih sebesar Rp. 72.713.000. Hal tersebut cukup baik karena setiap tahun tunggakan utang pajak yang tak tertagih semakin berkurang.

Meskipun pelaksanaan penagihan tunggakan utang pajak telah sesuai dengan prosedur yang ditentukan akan tetapi dalam pelaksanaannya penagihan tunggakan utang pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees ini masih kurang optimal. Dari data yang didapatkan dalam laporan tunggakan utang wajib pajak nominalnya masih sangat besar. Hal ini membuktikan bahwa pelaksanaan penagihan harus lebih diperhatikan agar penerimaan pajak dapat lebih optimal.

Dalam pelaksanaannya seharusnya jurusita pajak dilindungi sepenuhnya oleh aparatur pemerintah karena masih banyak wajib pajak yang tidak menghiraukan serangakaian tindakan penagihan oleh juru sita dengan menggunakan kekuasaan/jabatan yang wajib pajak tersebut miliki.

Selain itu juga kurangnya koordinasi dan kerjasama yang baik dengan seluruh instansi-instansi yang terkait seperti dengan seluruh Bank baik Dalam Negeri maupun Luar Negeri agar pihak Kantor Pajak mendapat informasi kekayaan wajib pajak dan dapat memblokir reekeningnya jika wajib pajak tersebut tidak melunasi tunggakan pajaknya.

4.2.2 Analisis Hambatan yang timbul dari Pelaksanaan Penagihan Tunggakan Utang Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.

Berdasarkan data yang penulis dapatkan dalam pelaksanaannya penagihan tunggakan utang pajak mengalami beberapa hambatan sehingga pelaksanaan penagihan utang pajak tidak berjalan optimal. Hambatan yang timbul dari pelaksanaan penagihan tunggakan utang pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees adalah jika wajib pajak/penanggung pajak tidak mau memberitahukan kekayaannya berupa rekening, tabungan, deposito, giro, dan rekening lainnya yang disimpan di bank, jika rekening wajib pajak berada pada bank kantor cabang di luar negeri serta jika pimpinan bank tidak mau melakukan pemblokiran dengan alasan bank berkewajiban merahasiakan keterangan nasabah.

4.2.3 Analisis upaya mengatasi hambatan yang timbul dari Pelaksanaan Penagihan Tunggakan Utang Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.

Berdasarkan data yang penulis dapatkan hambatan dari pelaksanaannya penagihan tunggakan utang pajak dilakukan upaya agar pelaksanaan penagihan utang pajak berjalan optimal. Upaya tersebut adalah dengan fiskus sebagai aparat pemerintah dapat bekerjasama dengan instansi pemerintah yang terkait untuk membantu melaksanakan tindakan penagihan pajak terutang agar dapat memblokir rekening wajib pajak, dengan membuat surat permohonan dari menteri

keuangan kepada gubernur bank indonesia supaya memerintahkan kantor pusat bank yang berada di jakarta untuk menyampaikan rekening penanggung pajak pada kantor cabang di luar negeri, dan jika pimpinan bank tidak mau melakukan pemblokiran dengan alasan bank berkewajiban merahasiakan keterangan nasabah dengan membuat surat pengantar untuk pemblokiran dan membuka data wajib pajak di bank demi kepentingan perpajakan.