

# **EVALUASI PENAGIHAN PAJAK PENGHASILAN ORANG PRIBADI DAN BADAN DALAM PENINGKATAN PENERIMAAN PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA JAKARTA SETIABUDI SATU**

**Oleh : Dinda Febriyani  
S-1 Akuntansi Indonesia Banking School  
Pembimbing : Sparta**

## ***ABSTRACT***

*This research is a study of the personal income tax and the Agency which conducted by Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Setiabudi Satu in order to increase tax revenue.*

*In this research author uses descriptive method. This method aims to analyze and evaluate the process of tax income Personal and Agency increase in tax revenue at the KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu. Field research and literature has been conducted to determine the income tax process, the constraints faced by the tax authorities and also strategies to achieve the goal.*

*The results from the research is the process of income tax collection the Personal and Agency at KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu is quite good, although not all of the tax arrears can be paid. Although the billing activities run well, there are several constraints faced by the tax authorities at the time of collection action. These constraints can be either internal or external factors. To overcome these obstacles the tax authorities make the strategies so that goals can be achieved.*

***Keywords :*** *Personal Income Tax, Agency Income Tax, Income Tax Process*

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Negara Republik Indonesia merupakan Negara Hukum yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 yang menjunjung tinggi hak dan kewajiban setiap masyarakat. Sampai saat ini Bangsa Indonesia telah memperlihatkan pembangunan yang sangat pesat dalam kehidupan nasional dengan didukungnya oleh seluruh potensi masyarakat. Agar proses pembangunan selanjutnya dapat berjalan lancar perlu adanya hubungan yang selaras, serasi dan seimbang antara Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara secara dinamis dan proposional dalam rangka pelaksanaan pembangunan yang bertanggung jawab.

Indonesia adalah negara yang berkembang, oleh karena itu perlu digalakkan pembangunan di segala bidang, yaitu pembangunan bidang ekonomi, sosial budaya dan hukum. Semua bidang tersebut mempunyai tujuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan untuk mensejahterakan rakyat Indonesia secara adil dan makmur, dimana tujuan ini sama dengan yang terdapat pada pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat.

Pembangunan nasional diartikan sebagai transformasi ekonomi, sosial dan budaya secara sengaja melalui kebijakan dan strategi menuju arah yang diinginkan, yaitu untuk memperbaiki berbagai aspek kehidupan masyarakat (Deddy T. Tikson, 2005). Untuk mewujudkan tujuan tersebut diperlukan perhatian khusus dalam masalah pembiayaan pembangunan. Pengadaan dana merupakan masalah yang penting bagi tercapainya tujuan pembangunan nasional. Sumber pembiayaan pembangunan berasal dari dalam negeri dan luar negeri. Namun demikian sumber dari dalam negeri lebih diutamakan dari pada luar negeri. Salah satu cara untuk meningkatkan penerimaan negara dan membiayai pembangunan adalah menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri berupa pajak. Penghasilan dari sektor pajak merupakan penerimaan yang paling utama dan diharapkan dapat meningkat secara signifikan untuk mengatasi penurunan dari sektor lain. Harapan ini muncul dari kesadaran pemerintah bahwa sektor migas tidak dapat diperbaharui serta harga jual migas di pasar dunia terus berfluktuasi. Oleh karena itu pemerintah menekankan penerimaan dari sektor pajak karena pajak dianggap sebagai tulang punggung dari ekonomi.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pasal 1, Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara dan sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Maka pajak secara garis besar mengandung :

- a. Kontribusi wajib (membayar uang)
- b. Terutang oleh orang atau badan
- c. Sifatnya memaksa
- d. Diatur melalui Undang-undang
- e. Tidak ada balas jasa secara langsung
- f. Digunakan untuk keperluan negara
- g. Untuk kemakmuran rakyat

( *Tax Training House*, Ikatan Konsultan Pajak Indonesia, 2009 )

Melihat dari definisi pajak diatas, maka dapat dilihat bahwa pajak sangat penting bagi pembiayaan negara, kemakmuran rakyat dan pembangunan nasional. Dalam rangka peningkatan penerimaan pajak, pemerintah dalam hal ini aparat perpajakan harus melakukan kegiatan-kegiatan pelayanan.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Perumusan masalah dalam pembahasan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana proses pelaksanaan penagihan pajak yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Setiabudi Satu?
2. Apa kendala yang dihadapi oleh Fiskus dalam melaksanakan penagihan pajak?
3. Bagaimana strategi yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Setiabudi Satu dalam melaksanakan penagihan pajak agar dapat berjalan secara efektif?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana proses pelaksanaan penagihan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Setiabudi Satu.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi oleh Fiskus dalam pelaksanaan penagihan pajak.
3. Untuk mengetahui strategi apa yang digunakan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Setiabudi Satu dalam melaksanakan penagihan pajak agar dapat berjalan secara efektif.

## II. LANDASAN TEORI

### 2.1 Tinjauan Pustaka

#### 2.1.1 Konsep Dasar Perpajakan

##### A. Definisi Pajak

Pajak memiliki pengertian yang beragam, menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 pasal 1 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan :

“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 dan sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Menurut Dr. Soeparman Soemahamidjaja (Hukum Pajak, Erly Suandy,2008)

“Pajak adalah iuran wajib, berupa uang atau barang, yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum.”

##### B. Fungsi Pajak

Pajak memiliki beberapa fungsi, yaitu :

1. Fungsi *Budgetair* ( Sumber Keuangan Negara )
2. Fungsi Stabilitas
3. Fungsi Redistribusi Pendapatan
4. Fungsi *Regularend* ( Pengatur )

##### C. Jenis-jenis Pajak

Secara umum pajak yang diberlakukan di Indonesia dapat dibedakan dengan klasifikasi sebagai berikut :

1. Menurut Golongannya
  - a. Pajak Langsung
  - b. Pajak Tidak Langsung
2. Menurut Sifatnya
  - a. Pajak Subjektif
  - b. Pajak Objektif
3. Menurut Lembaga Pemungutannya
  - a. Pajak Pusat
  - b. Pajak Daerah

#### **D. Sistem Pemungutan Pajak**

1. *Official Assessment System*
2. *Self Assessment System*
3. *With Holding System*

#### **E. Asas Perpajakan**

1. *Asas Equality*
2. *Asas Certainty*
3. *Asas Convenience of Payment*
4. *Asas Economy of Collections*

### **2.1.2 Ketentuan Umum Perpajakan**

#### **A. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)**

Dalam pasal 2 ayat 1 Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan disebutkan bahwa “Setiap Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak.”

NPWP mempunyai beberapa fungsi lain sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui identitas wajib pajak.
- 2) Untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan dalam pengawasan administrasi perpajakan
- 3) Untuk keperluan yang berhubungan dengan dokumen perpajakan.
- 4) Untuk memenuhi kewajiban perpajakan, misalnya dalam pengisian SSP ( Surat Setoran Pajak ).
- 5) Untuk mendapatkan pelayanan dari instansi-instansi tertentu yang mewajibkan pencantuman NPWP dalam dokumen yang diajukan.

#### **B. Surat Pemberitahuan (SPT)**

Dalam pasal 3 ayat 1 Undang-undang Ketentuan Umum Perpajakan menyebutkan bahwa “Setiap Wajib Pajak wajib mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf Latin, angka Arab, satuan mata uang Rupiah, dan menandatangani serta menyampaikannya ke Kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar”

##### **a) Fungsi Surat Pemberitahuan**

- 1) Bagi Wajib Pajak, sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah Pajak yang sebenarnya terutang.
- 2) Bagi Pengusaha Kena Pajak, sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah yang sebenarnya terutang.
- 3) Bagi Pemotong atau Pemungut Pajak, sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkannya.

b) Jenis Surat Pemberitahuan

- 1) SPT Tahunan
- 2) SPT Masa

**C. Surat Setoran Pajak (SSP)**

Surat Setoran Pajak adalah bukti pembayaran atau penyetoran pajak yang telah dilakukan dengan menggunakan formulir atau telah dilakukan dengan cara lain ke kas negara melalui tempat pembayaran yang ditunjuk oleh Menteri Keuangan.

Surat Setoran Pajak dibagi menjadi dua, yaitu :

1) SSP Standar

Yaitu surat yang oleh Wajib Pajak digunakan atau berfungsi untuk melakukan pembayaran atau penyetoran pajak yang terutang ke Kantor Penerima Pembayaran dan digunakan sebagai bukti pembayaran.

2) SSP Khusus

Yaitu bukti pembayaran atau penyetoran pajak terutang ke Kantor Penerima Pembayaran yang dicetak oleh Kantor Penerima Pembayaran dengan menggunakan mesin transaksi dan atau alat lainnya yang isinya sesuai dengan yang ditetapkan dalam keputusan Dirjen Pajak dan mempunyai fungsi yang sama dengan SSP Standar dalam administrasi perpajakan.

**D. Surat Ketetapan Pajak (SKP)**

Surat Ketetapan pajak adalah surat ketetapan (yang diterbitkan oleh Kantor Pelayanan Pajak atas wewenang dari Dirjen Pajak) berupa Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB), Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT), Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar (SKPLB), Surat Ketetapan Nihil (SKPN).

**2.1.3 Pajak Penghasilan**

Pajak Penghasilan adalah pajak yang dihitung berdasarkan peraturan perpajakan dan pajak ini dikenakan atas penghasilan kena pajak perusahaan.

**A. Subjek Pajak Penghasilan**

1. Orang Pribadi
2. Warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan menggantikan yang berhak
3. Badan
4. Bentuk Usaha Tetap

**B. Objek Pajak Penghasilan**

Yang menjadi objek pajak adalah penghasilan, yaitu setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan Wajib Pajak yang bersangkutan, dengan nama dan dalam bentuk apa pun.

**2.1.4 Penagihan Pajak**

**A. Definisi Penagihan Pajak**

Pengertian penagihan pajak sesuai dengan Pasal 1 ayat 9 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2000 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 19

Tahun 1997 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa yang berbunyi: “Penagihan Pajak adalah serangkaian tindakan agar penanggung pajak melunasi utang pajak dan biaya penagihan pajak dengan menegur atau memperingatkan, melaksanakan penagihan seketika dan sekaligus, memberitahukan Surat Paksa, mengusulkan pencegehan, melaksanakan penyitaan, melaksanakan penyanderaan, menjual barang yang telah disita.”

## **B. Jenis-Jenis Penagihan Pajak**

Jenis Penagihan Pajak dibagi menjadi dua, yaitu :

- a. Penagihan Pasif
- b. Penagihan Aktif

## **C. Dasar Penagihan Pajak**

- a. Surat Tagihan Pajak (STP)
- b. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB)
- c. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT)
- d. Surat Keputusan Pembetulan
- e. Surat Keputusan Keberatan
- f. Surat Putusan Banding

## **D. Tata Cara Penagihan Pajak**

Tindakan penagihan yang dilakukan adalah :

### 1. Surat Teguran

Surat Teguran diterbitkan bila utang pajak tidak dilunasi setelah lewat 7 (tujuh) hari dari tanggal jatuh tempo pembayaran. Surat teguran, surat peringatan atau surat lain yang sejenis diterbitkan apabila Wajib Pajak/Penanggung Pajak tidak melunasi utang pajaknya sampai dengan tanggal jatuh tempo pembayaran, yaitu 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal terbitnya STP/SKPKB/SKPKBT.

### 2. Surat Paksa

Surat Paksa diterbitkan apabila Wajib Pajak atau Penanggung Pajak tidak melunasi utang pajak setelah lewat 21 (dua puluh satu) hari dari tanggal Surat Teguran. Surat Paksa harus dilunasi dalam jangka waktu 2 x 24 jam setelah Surat Paksa diberitahukan oleh Jurusita. Apabila Wajib Pajak atau Penanggung Pajak lalai melaksanakan kewajiban membayar pajak dalam waktu sebagaimana ditentukan dalam Surat Teguran, penagihan selanjutnya dilakukan oleh Jursita Pajak melalui Surat Paksa.

### 3. Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan

Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan (SPMP) diterbitkan jika dalam jangka waktu 2 x 24 jam setelah Surat Paksa diberitahukan oleh Jurusita, Wajib Pajak atau Penanggung Pajak tetap tidak melunasi utang pajak. Penyitaan adalah tindak lanjut dari pelaksanaan penagihan dengan Surat Paksa, apabila pajak yang masih harus dibayar tidak dilunasi dalam jangka waktu 2 x 24 jam sesudah tanggal pemberitahuan dengan pernyataan dan penyerahan Surat Paksa kepada Wajib Pajak. Penyitaan dilakukan oleh Jurusita Pajak yang telah disumpah terlebih dahulu dan didampingi oleh dua orang saksi penduduk Indonesia yang telah mencapai usia dua puluh satu tahun, dikenal oleh Jurusita Pajak dan dapat dipercaya.

#### 4. Pengumuman dan Pelaksanaan Lelang

Pengumuman Lelang dilakukan apabila dalam jangka waktu paling singkat 14 (empat belas) hari setelah tanggal tindakan penyitaan, utang pajak dan biaya penagihan belum juga dilunasi. Pengumuman lelang dilakukan melalui media massa. Penjualan secara lelang melalui Kantor Lelang Negara terhadap barang yang disita, dilaksanakan paling singkat 14 (empat belas) hari setelah pengumuman lelang. Apabila utang pajak dan atau biaya penagihan pajak tidak dilunasi setelah dilaksanakan penyitaan, Pejabat berwenang melaksanakan penjualan secara lelang terhadap barang yang disita melalui Kantor Lelang.

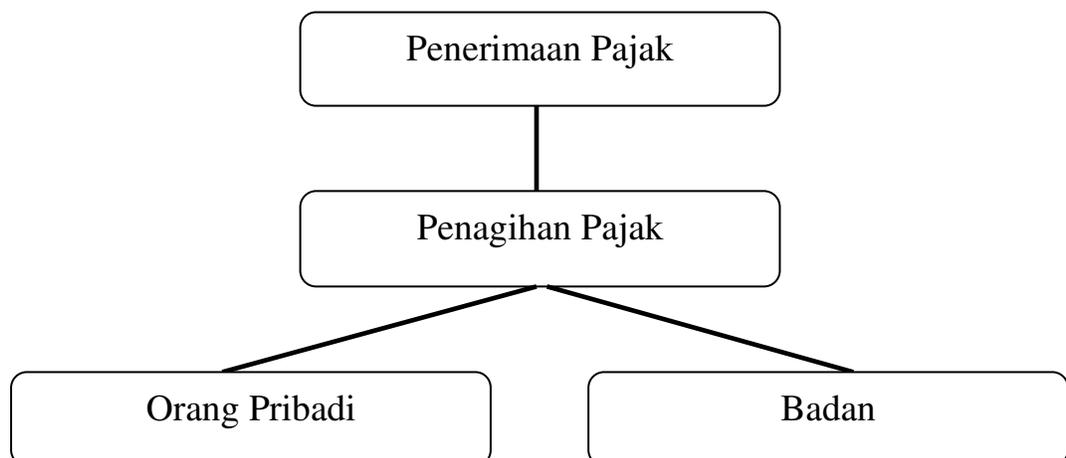
#### 5. Penagihan Seketika dan Sekaligus

Dalam hal terjadi suatu peristiwa atau keadaan yang mendesak dan untuk menjaga kemungkinan terjadinya sesuatu yang akan mengakibatkan pajak yang terutang tidak dapat ditagih, maka Pejabat diberi wewenang untuk menerbitkan Surat Perintah Penagihan Seketika dan Sekaligus. Sesuai dengan Undang-undang No.19 tahun 2000, fiskus berwenang melakukan tindakan penagihan seketika dan sekaligus jika :

- a. Penanggung Pajak akan meninggalkan Indonesia untuk selama-lamanya atau berniat untuk itu.
- b. Penanggung Pajak memindahtangankan barang yang dimiliki atau yang dikuasai dalam rangka menghentikan atau mengecilkan kegiatan perusahaan, atau pekerjaan yang dilakukannya di Indonesia.
- c. Terdapat tanda-tanda bahwa Penanggung Pajak akan membubarkan badan usahanya, atau menggabungkan usahanya, atau memekarkan usahanya, atau memindahtangankan perusahaan yang dimiliki atau dikuasainya, atau melakukan perubahan bentuk lainnya.
- d. Badan usaha akan dibubarkan oleh Negara.
- e. Terjadi penyitaan atas barang Penanggung Pajak oleh pihak ketiga atau terdapat tanda-tanda kepailitan.

Surat Perintah Penagihan Seketika dan Sekaligus diterbitkan sebelum penerbitan Surat Paksa. Logika hukum dari Penagihan Seketika dan Sekaligus tanpa menunggu tanggal jatuh tempo pembayaran sebagaimana tercantum dalam Pasal 6 (1) Undang-undang Nomor 19/2000 dimaksud ialah dalam rangka pengamanan dan pengawasan penerimaan negara di sektor perpajakan.

## 2.2 Kerangka Dasar Pemikiran



### 1. Penagihan Pajak Badan

Penagihan pajak Badan merupakan serangkaian tindakan agar Penanggung Pajak yaitu Badan 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.

Badan yang dimaksud adalah badan yang didirikan atau bertempat kedudukan di Indonesia, kecuali unit tertentu dari badan pemerintah yang memenuhi kriteria :

- a. Pembentukannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. Pembiayaannya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
- c. Penerimaannya dimasukkan dalam anggaran Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah.
- d. Pembukuannya diperiksa oleh aparat pengawasan fungsional negara.

### 2. Penagihan Pajak Orang Pribadi

Penagihan pajak Orang Pribadi merupakan serangkaian tindakan agar Penanggung Pajak yaitu Orang Pribadi 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.

Orang Pribadi didefinisikan sebagai orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, atau orang pribadi yang dalam satu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia.

### 3. Peningkatan Penerimaan Pajak

Pajak merupakan salah satu penerimaan negara yang sangat penting bagi pemerintahan dan pembangunan negara yang bertujuan untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu pemerintah terus berusaha meningkatkan penerimaan pajak negara. Salah satunya yaitu dengan melaksanakan proses penagihan pajak secara efektif.

## III. METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1 Pemilihan Objek Penelitian

Dalam penulisan ini, penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Setiabudi Satu yang berlokasi di Jln. HR Rasuna Said Kav B.8 Jakarta Selatan. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Setiabudi Satu merupakan salah satu Institusi Pemerintah dalam menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi.

Pengumpulan data dan informasi dilakukan pada tanggal 1 Juni 2010 sampai dengan tanggal 25 Juni 2010. Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah penagihan pajak Orang Pribadi dan Badan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Setiabudi Satu. Jenis penelitian yang dilakukan

adalah deskriptif, yaitu dengan menemukan fakta-fakta dari pengumpulan data yang cukup diperoleh selama penelitian yang selanjutnya akan dianalisis dengan teori-teori yang ada. Selain itu penelitian ini juga menggunakan studi kasus yaitu studi yang dilakukan secara mendalam analisis kontekstual dalam permasalahan yang terdapat dalam suatu organisasi atau perusahaan.

### **3.2 Data Yang Akan Dihimpun**

Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, yang diambil dari Seksi Penagihan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Setiabudi Satu, serta Seksi Pusat Data dan Informasi. Selain itu dalam penelitian ini, penulis juga menggunakan data dari luar lembaga/perusahaan atau yang berasal dari tinjauan pustaka serta literatur dari berbagai sumber.

### **3.3 Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data yang peneliti lakukan ada beberapa cara yaitu Penelitian Lapangan (*Field Research*) yang berupa wawancara dan observasi. Selain itu pengumpulan data dilakukan dengan Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

### **3.4 Teknik Pengolahan Data**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif analitis kualitatif, yaitu mengumpulkan data sesuai dengan kenyataan yang ada kemudian dianalisa lalu diinterpretasikan data dan fakta yang diperoleh tersebut sehingga dapat dibuat suatu kesimpulan dan saran dengan membandingkan data tersebut dengan teori yang telah dijelaskan sebelumnya.

## **IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

### **4.1. Gambaran Umum KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu**

#### **4.1.1 Riwayat Singkat KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu**

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Setiabudi Satu berlokasi di Jl. HR Rasuna Said Kav B.8 , merupakan pecahan dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Setiabudi Jakarta. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan No. 433/KMK.01/2001 pada tanggal 1 Juli 2001, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Setiabudi resmi dipecah menjadi 2 (dua) yang terdiri dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Setiabudi Satu dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Setiabudi Dua.

Kemudian berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No. 55/KMK.01/2007 pada tanggal 31 Mei 2007, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Setiabudi Satu dipecah menjadi 2 (dua) yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Setiabudi Satu dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Setiabudi Tiga.

#### **4.1.2 Visi dan Misi KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu**

Visi dari KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu yaitu menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi.

Misi dari KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu yaitu menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan Undang-Undang Perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien.

#### **4.1.3 Sumber Daya Manusia pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu**

Jumlah Sumber Daya Manusia pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu adalah sebanyak 104 orang. Adapun kegiatan yang dilakukan dalam rangka pengembangan kualitas SDM adalah peningkatan kedisiplinan pegawai, usulan diklat, mengadakan *training* kepada semua pegawai dalam rangka peningkatan pengetahuan di bidang perpajakan dan mempercepat proses administrasi pegawai yang mengajukan permohonan ijin belajar/pendidikan di luar kedinasan.

#### **4.1.4 Struktur Organisasi KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu**

Berdasarkan Surat Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Setiabudi Satu terdiri dari :

- a. Kepala Kantor Pelayanan Pajak
- b. Sub Bagian Umum
- c. Seksi Pengolahan Data dan Informasi
- d. Seksi Ekstensifikasi
- e. Seksi Pelayanan
- f. Seksi Penagihan
- g. Seksi Pengawasan dan Konsultasi (PK)
- h. Seksi Pemeriksaan
- i. Kelompok Jabatan Fungsional

### **4.2 Pembahasan Hasil Penelitian**

#### **4.2.1 Proses Pelaksanaan Penagihan KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu**

Tindakan penagihan yang dilakukan oleh KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu dapat dilaksanakan apabila jumlah pajak yang terutang berdasarkan Surat Tagihan Pajak (STP), Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB), Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT), tidak dibayar oleh Penanggung Pajak sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan, yaitu 1 (satu) bulan sejak tanggal diterbitkan. Apabila utang pajak tersebut sampai dengan tanggal jatuh tempo pembayarannya belum juga dilunasi, maka akan dilaksanakan tindakan penagihan.

Jika dalam jangka waktu satu bulan (jatuh tempo) Wajib Pajak belum juga melunasi utang pajaknya, maka pihak KPP dalam hal ini seksi penagihan dapat menerbitkan Surat Teguran. Menurut aturan yang berlaku, Surat Teguran diterbitkan setelah lewat 7 (tujuh) hari sejak saat jatuh tempo pelunasan. Namun pada kenyataannya, pihak KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu menerbitkan Surat Teguran tidak sesuai dengan aturan yang berlaku. Biasanya pihak seksi penagihan baru menerbitkan Surat Teguran 1 (satu) bulan setelah jatuh tempo pelunasan. Apabila lewat dari 21 (dua puluh satu) hari sejak tanggal disampaikannya Surat Teguran, Wajib Pajak juga belum melunasi utang pajaknya maka KPP menerbitkan Surat Paksa. Surat Paksa harus dilunasi dalam waktu 2x24 jam. Jika dalam waktu 2x24 jam Wajib Pajak juga belum melunasi utangnya, maka diterbitkan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan. Pada pelaksanaan penyitaan, sering kali para Jurusita pajak sulit menemukan barang yang dapat disita karena biasanya barang tersebut merupakan barang sewaan. Jika sampai dilakukannya penyitaan ternyata Wajib Pajak dapat melunasi utangnya maka dilakukan Pencabutan Sita, tetapi jika sampai 14 (empat belas) hari Wajib

Pajak juga tidak melunasi utangnya maka akan dilakukan pengumuman Lelang dan pelaksanaan Lelang.

Tindakan Penagihan yang biasanya dilakukan selain diatas tersebut dapat juga berupa Pemblokiran. Pemblokiran ini adalah berupa tindakan pengamanan harta kekayaan milik Wajib Pajak yang tersimpan pada bank. Simpanan ini dapat berupa Giro, Deposito Berjangka, Tabungan dan lain-lain. Pencegahan dan Penyanderaan juga dapat terjadi di dalam tindakan penagihan. Pencegahan adalah larangan yang bersifat sementara terhadap Wajib Pajak tertentu untuk keluar dari wilayah Negara Republik Indonesia berdasarkan alasan tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pencegahan dilakukan jika Wajib Pajak memiliki utang pajak sekurang-kurangnya Rp 100.000.000 dan Wajib Pajak tersebut diragukan itikad baiknya.

Sedangkan tindakan penagihan yang terakhir adalah Penyanderaan. Penyanderaan pada dasarnya hampir sama dengan pencegahan, jika dalam pencegahan, Wajib Pajak dilarang keluar wilayah Negara Republik Indonesia, maka dalam penyanderaan, Wajib Pajak dikekang sementara waktu kebebasannya di tempat tertentu. (Lihat Gambar 4.1)

#### A. Kegiatan Penagihan KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu Tahun 2007

**Tabel 4.1 Laporan Kegiatan Penagihan Tahun 2007**

(dalam ribuan)

Wajib Pajak	STP/SKPKB/ SKPKBT/SK.PEMB/ PUTUSAN BANDING YANG BELUM LUNAS (Rupiah)	Tindakan Penagihan									
		Surat Teguran		Surat Paksa		SPMP		Lelang		Pemblokiran	
		lbr	Rupiah	lbr	Rupiah	lbr	Rupiah	jml Lelang	Rupiah	jml	Rupiah
Badan	153.498.808	1.202	133.100.406	18	871.254	-	-	-	-	1	467.700
Orang Pribadi	45.376.009	97	19.527.148	-	-	-	-	-	-	-	-
Jumlah	198.874.817	1.299	152.627.554	18	871.254	-	-	-	-	-	-

Untuk penerbitan Surat Teguran yang dilakukan oleh KPP pada tahun 2007 sebanyak 1.299 lembar dengan jumlah tunggakan senilai Rp152.627.554.000 yaitu terdiri dari 1.202 lembar atas wajib pajak Badan dengan nilai tunggakan Rp 133.100.406.000 dan 97 lembar atas wajib pajak Orang Pribadi dengan jumlah tunggakan senilai Rp 19.527.148.000. Biasanya pihak penagihan melakukan pemilihan atas Surat Teguran, nilai tunggakan yang lebih besar didahulukan dibandingkan dengan yang nilai tunggakan yang kecil. Dengan adanya perlakuan tersebut, maka dapat diasumsikan bahwa besarnya nilai tunggakan yang kecil akan menjadi tunggakan yang semakin lama akan semakin besar, sehingga hasil pelunasan yang diterima pihak penagihan menjadi tidak optimal.

Berdasarkan tabel diatas, jumlah Surat Paksa yang diterbitkan sebanyak 18 lembar dengan nilai tunggakan sebesar Rp 871.254.000. Pada tahun ini Surat Paksa hanya diterbitkan untuk Wajib Pajak Badan. Untuk Wajib Pajak Pribadi tidak dilakukan penerbitan Surat Paksa.

Pada tahun 2007 tidak ada penerbitan SPMP untuk kedua Wajib Pajak. Ada beberapa faktor yang menyebabkan sedikitnya atau bahkan tidak diterbitkannya SPMP diantaranya dikarenakan sulitnya mencari atau menemukan obyek sita, selain itu nilai dari objek sita tersebut tidak besar atau tidak sebanding dengan nilai sita. Di tahun 2007 terdapat 1 pemblokiran yaitu untuk Wajib Pajak Badan dengan nilai sebesar Rp 467.700.000. Sedangkan untuk Wajib Pajak Orang Pribadi tidak dilaksanakan pemblokiran.

**Tabel 4.2 Pelunasan Tunggakan Pajak Tahun 2007**

(dalam ribuan)

Wajib Pajak	STP/SKPKB/ SKPKBT/SK. PEMB/SK.KEB/ PUTUSAN BANDING YANG BELUM LUNAS	STP/SKPKB SKPKBT/SK. PEMB/SK. KEB/ YANG SUDAH LUNAS
	Badan	153.498.808
Orang Pribadi	45.376.009	19.527.148
Jumlah	198.874.817	153.966.508

Dari tabel diatas dapat dilihat jumlah pelunasan tunggakan pajak selama tahun 2007 adalah sebesar Rp 153.966.508.000 dari total yang harus dilunasi sejumlah Rp 198.874.817.000 , berarti bagian penagihan dapat merealisasikan tunggakan pajak yang belum lunas sebesar 77,42%. Tabel diatas juga menunjukkan untuk Wajib Pajak Badan pada 2007 STP/SKPKB/SKPKBT/Putusan Banding yang belum lunas sebesar Rp 153.498.808.000 dan sampai akhir 2007 dapat dilunasi sebesar Rp 134.439.360.000 sedangkan untuk Wajib Pajak Orang pribadi yang belum lunas sebesar Rp 45.376.009.000 dan yang lunas hanya sebesar Rp 19.527.148.000 .

## B. Kegiatan Penagihan KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu Tahun 2008

**Tabel 4.3 Laporan Kegiatan Penagihan Tahun 2008**

(dalam ribuan)

Wajib Pajak	STP/SKPKB/ SKPKBT/SK.PEMB/SK.KEB/ PUTUSAN BANDING YANG BELUM LUNAS (Rupiah)	Tindakan Penagihan									
		Surat Teguran		Surat Paksa		SPMP		Lelang		Pemblokiran	
		lbr	Rupiah	lbr	Rupiah	lbr	Rupiah	jml	Rupiah	jml	Rupiah
Badan	18.722.669	1.007	17.796.009	179	476.410	2	-	-	-	-	-
Orang Pribadi	1.276.255	109	88.313	17	85.787	-	-	-	-	-	-
Jumlah	19.998.924	1.116	17.884.322	196	562.197	2	-	-	-	-	-

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa selama tahun 2008 telah diterbitkan Surat Teguran sebanyak 1.116 lembar dengan jumlah tunggakan Rp 17.884.322.000 dengan rincian 1.007 lembar atas Wajib Pajak Badan senilai Rp 17.796.009.000 serta 109 lembar untuk Wajib Pajak Orang Pribadi senilai Rp 88.313.000 . Setelah melakukan penerbitan Surat Teguran kemudian dilanjutkan dengan penerbitan Surat Paksa, dimana 179 lembar Surat Paksa adalah atas Wajib Pajak Badan senilai Rp 476.410.000 serta 17 lembar atas Wajib Pajak Orang Pribadi senilai Rp 85.757.000 sehingga total Surat Paksa yang diterbitkan pada tahun 2008 ini adalah sebanyak 196 lembar dengan total tunggakan pajak sebesar Rp 562.197.000 serta diterbitkan pula SPMP sebanyak 2 lembar untuk Wajib Pajak Badan, namun tidak disebutkan berapa jumlah tunggakannya. Selama tahun 2008 tidak dilakukan lelang maupun pemblokiran.

**Tabel 4.4 Pelunasan Tunggakan Pajak Tahun 2008**

(dalam ribuan)

Wajib Pajak	STP/SKPKB/ SKPKBT/SK. PEMB/SK.KEB/ PUTUSAN BANDING YANG BELUM LUNAS	STP/SKPKB SKPKBT/SK. PEMB/SK. KEB/ YANG SUDAH LUNAS
Badan	18.722.669	17.672.419
Orang Pribadi	1.276.255	174.100
Jumlah	19.998.924	17.846.519

Jika dilihat pada tabel diatas STP/SKPKB/SKPKBT/SK.PEMB/SK.KEB/ Putusan Banding yang belum lunas untuk Wajib Pajak Badan senilai Rp 18.722.669.000 serta untuk Wajib Pajak Orang Pribadi senilai Rp 1.276.255.000 sehingga total tunggakan untuk tahun 2008 sebesar Rp 19.998.924.000 . Namun selama tahun 2008, seksi penagihan hanya dapat merealisasikan tunggakan pajak untuk Wajib Pajak Badan senilai Rp 17.672.419.000 serta untuk Wajib Pajak Orang Pribadi senilai Rp 174.100.000 sehingga total pelunasan tunggakan pajak untuk tahun 2008 adalah sebesar Rp 17.846.519.000, dimana pelunasan hanya mencapai 89,24 %. Seperti yang dapat dilihat pada tabel diatas untuk Wajib Pajak Orang Pribadi, tunggakannya hanya dapat dilunasi sebesar 13,64% dari total tunggakan.

### C. Kegiatan Penagihan KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu Tahun 2009

**Tabel 4.5 Laporan Kegiatan Penagihan Tahun 2009**

(dalam ribuan)

Wajib Pajak	STP/SKPKB/ SKPKBT/SK. PEMB/SK.KEB/ PUTUSAN BANDING YANG BELUM LUNAS (Rupiah)	Tindakan Penagihan									
		Surat Teguran		Surat Paksa		SPMP		Lelang		Pemblokiran	
		lbr	Rupiah	lbr	Rupiah	lbr	Rupiah	jumlah Lelang	Rupiah	jumlah	Rupiah
Badan	2.817.001	1.304	1.579.263	354	711.707	1		1	64.292	3	138.250
Orang Pribadi	1.162.162	218	61.070	11	4.418						
Jumlah	3.979.163	1.522	1.640.333	365	716.125	1		1	64.292	3	138.250

Dapat dilihat selama tahun 2009 telah diterbitkan Surat Teguran atas Wajib Pajak Badan sebanyak 1.304 lembar dengan nilai tunggakan senilai Rp 1.579.263.000 serta atas Wajib Pajak Orang Pribadi sebanyak 218 lembar senilai Rp 61.070.000 sehingga total Surat Teguran yang diterbitkan adalah 1.522 lembar senilai Rp 1.640.333.000 .

Untuk penerbitan Surat Paksa, total yang diterbitkan adalah 365 lembar senilai Rp 716.125.000 dengan rincian untuk Wajib Pajak Badan sebanyak 354 lembar dengan nilai Rp 711.707.000 serta untuk Wajib Pajak Orang Pribadi sebanyak 11 lembar dengan nilai 4.418.000 , untuk tahun 2009 ini penerbitan SPMP ini hanya 1 saja dan tidak disebutkan jumlahnya.

Tabel diatas menunjukkan pada tahun ini terjadi 1 kali lelang. Dalam hal ini aset yang dilelang adalah sebuah mobil dengan harga jual Rp 70.000.000 , namun dengan diadakannya lelang mobil tersebut hanya terjual sebesar Rp 64.292.000 .

Tabel diatas juga menunjukkan bahwa pada tahun 2009 terjadi pemblokiran untuk Wajib Pajak Badan sebanyak 3 rekening dengan nilai Rp 138.250.000 serta untuk Wajib Pajak Orang Pribadi tidak ada.

**Tabel 4.6 Pelunasan Tunggakan Pajak Tahun 2009**

(dalam ribuan)

Wajib Pajak	STP/SKPKB/ SKPKBT/SK. PEMB/SK.KEB/ PUTUSAN BANDING YANG BELUM LUNAS	STP/SKPKB SKPKBT/SK. PEMB/SK. KEB/ YANG SUDAH LUNAS
	Badan	2.817.001
Orang Pribadi	1.162.162	65.488
Jumlah	3.979.163	2.559.000

Dapat dilihat pada tabel diatas tunggakan pajak yang belum lunas pada tahun 2009 atas Wajib Pajak Badan sebesar Rp 2.817.001.000 sedangkan untuk Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar Rp 1.162.162.000 jadi total tunggakan pajak adalah senilai Rp 3.979.163.000 . Selama tahun 2009 yang berhasil ditagih untuk Wajib Pajak Badan senilai Rp 2.493.512.000 serta untuk Wajib Pajak Orang Pribadi senilai Rp 65.488.000 sehingga total pelunasan tunggakan senilai Rp 2.559.000.000 , yaitu hanya 64,31% dari total tunggakan.

#### 4.2.2 Evaluasi Kegiatan Penagihan Pajak Tahun 2007, 2008, 2009

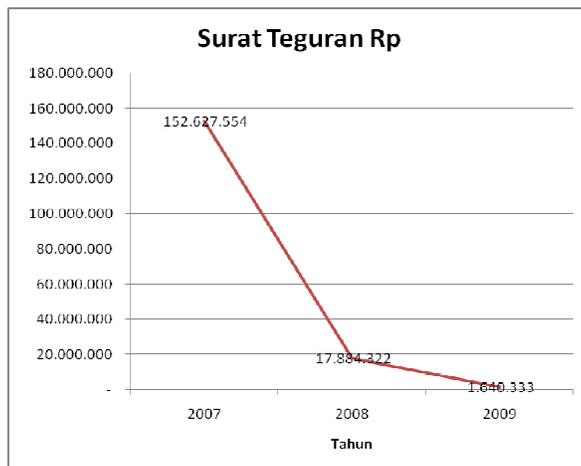
**Tabel 4.7 Laporan Kegiatan Penagihan Tahun 2007, 2008 ,2009**

(dalam ribuan)

Tahun	Surat Teguran		Surat Paksa		SPMP		Lelang		Pemblokiran	
	lbr	Rp	lbr	Rp	lbr	Rp	jml	Rp	jml	Rp
2007	1.299	152.627.554	18	871.254					1	467.700
2008	1.116	17.884.322	196	562.197	2					
2009	1.522	1.640.333	365	716.125	1		1	64.292	3	138.200

Tabel diatas menunjukkan laporan pelaksanaan kegiatan penagihan pada tahun 2007, 2008 dan 2009. Pada tabel tersebut dapat dilihat perkembangan kegiatan penagihan tiap tahunnya. Berikut ini disajikan grafik perkembangan Surat Teguran yang terjadi selama tahun 2007 sampai dengan 2009 :

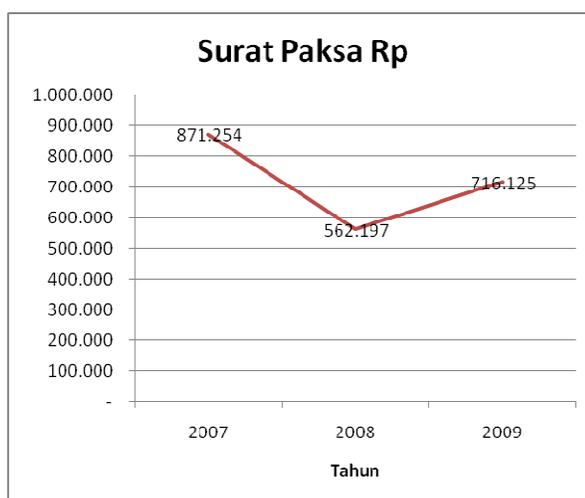
(dalam ribuan)



Berdasarkan grafik diatas, Pada tahun 2007 total nilai tunggakan adalah sebesar Rp 152.627.554.000 dengan jumlah Surat Teguran sebanyak 1.299 lembar dan tahun 2008 total nilai tunggakan sebesar Rp 17.884.322.000 dengan jumlah Surat Teguran 1.116 lembar. Penurunan ini dikarenakan pada tahun 2007 Kantor Pelayanan Pajak (KPP) ini masih merupakan satu kesatuan yaitu KPP Setiabudi Satu, dimana Wajib Pajak yang dimiliki pada saat itu jumlahnya besar. Kemudian pada tahun 2008 sampai dengan saat ini KPP ini sudah menjadi KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu sehingga Wajib Pajak yang dimiliki menjadi lebih sedikit seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya. Lalu pada tahun 2009 Surat Teguran yang diterbitkan mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun sebelumnya yaitu sebesar 1.522 lembar, tetapi total nilai tunggakannya lebih kecil dari tahun-tahun sebelumnya yaitu Rp 1.640.333.000. Hal ini disebabkan pada tahun 2009 Surat Teguran yang diterbitkan mempunyai nilai tunggakan yang jumlahnya kecil dibandingkan dengan tahun 2007 dan 2008 yang memiliki nilai tunggakan yang besar.

Begitu juga dengan Surat Paksa, berikut ini disajikan grafik perkembangan Surat Paksa yang terjadi pada tahun 2007, 2008 dan 2009 :

(dalam ribuan)



Dapat dilihat dari grafik diatas, jumlah tunggakan yang diterima untuk Surat Paksa mengalami penurunan pada tahun 2008 dan peningkatan pada tahun 2009. Jumlah tunggakan yang paling besar ditunjukkan pada tahun 2007 yaitu sebesar Rp 871.254.000 kemudian pada tahun 2008 turun menjadi Rp 562.197.000 lalu di tahun 2009 tunggakan yang diterima kembali meningkat yaitu sebesar Rp 716.125.000 .

#### 4.2.3 Evaluasi Pelunasan Tunggakan Pajak Tahun 2007, 2008, 2009

**Tabel 4.8 Pelunasan Tunggakan Pajak Tahun 2007, 2008, 2009**

(dalam ribuan)

Tahun	STP/SKPKB/ SKPKBT/SK. PEMB/SK.KEB/ PUTUSAN BANDING YANG BELUM LUNAS	STP/SKPKB SKPKBT/SK. PEMB/SK. KEB/ YANG SUDAH LUNAS	Prosentase
2007	198.874.817	153.966.508	77,42%
2008	19.998.924	17.846.519	89,24%
2009	3.979.163	2.559.000	64,31%

Berdasarkan tabel diatas dapat terlihat pada tahun 2007 prosentase pencapaian target pelunasan mencapai 77,42% dengan jumlah pelunasan sebesar Rp 153.966.508.000 dari total yang belum lunas sebesar Rp 198.874.817.000 kemudian di tahun 2008 prosentase pencapaian target pelunasan mengalami peningkatan. Pada tahun 2008 seksi penagihan berhasil menagih tunggakan pajak mencapai 89,24% yaitu senilai Rp 17.846.519.000 dari jumlah yang belum lunas sebesar Rp 19.998.924.000 meskipun tunggakan pajak belum dapat tertagih seluruhnya, namun hal ini cukup melegakan seksi penagihan melihat dari sulitnya menagih pajak kepada Wajib Pajak. Pada tahun 2009 pelunasan tunggakan pajak hanya mencapai 64,31% dengan jumlah pelunasan sebesar Rp 2.559.000.000 dari yang ditargetkan Rp 3.979.363.000 , jika dilihat dari prosentase, untuk tahun 2009 prosentase pelunasan tunggakan pajak mengalami penurunan. Penurunan ini disebabkan pada tahun 2009 banyak Wajib Pajak yang belum melunasi pajaknya, dan pada saat melakukan penyitaan, barang yang disita tersebut nilainya tidak sebanding dengan utang pajaknya.

#### 4.2.4 Kendala-kendala yang dihadapi dalam Proses Penagihan

Berikut ini adalah kendala-kendala yang pada umumnya dihadapi dalam melakukan tindakan penagihan :

1. Faktor Internal
  - a. Minimnya fasilitas Jurusita Pajak menghambat penagihan pajak terutama mengenai kendaraan dinas.
  - b. Jumlah Jurusita Pajak yang kurang.
  - c. Kurangnya tenaga administrasi dalam penerbitan surat tagihan oleh seksi terkait.
  - d. Kualitas Jurusita Pajak masih rendah.
2. Faktor Eksternal
  - a. Banyak alamat Wajib Pajak yang berubah-ubah atau tidak ditemukan.
  - b. Kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak masih rendah.

- c. Wajib Pajak yang sudah membayar pajak tidak melaporkannya kepada KPP setempat, sehingga belum tercatat oleh KPP tersebut.
- d. Wajib Pajak benar-benar mengalami kebangkrutan sehingga tidak mampu membayar atau melunasi utang pajaknya.
- e. Jauhnya domisili Wajib Pajak dan sulit dijangkau dalam penyampaian Surat Paksa yang harus disampaikan.

#### **4.2.5 Strategi dalam Mengatasi Kendala dalam Proses Penagihan**

Adapun strategi yang dapat dilakukan untuk menciptakan proses penagihan yang lebih baik dalam rangka meningkatkan penerimaan pajak adalah sebagai berikut :

- a. Menambah jumlah Jurusita Pajak pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu.
- b. Menambah fasilitas Jurusita Pajak terutama kendaraan dinas, sehingga pelaksanaan penagihan dapat berjalan dengan lancar.
- c. Meningkatkan kualitas Jurusita Pajak dengan memberikan tambahan pendidikan dan pelatihan.
- d. Melakukan pengecekan alamat dengan sungguh-sungguh pada saat akan menerbitkan NPWP.
- e. Memberikan penyuluhan perpajakan untuk Wajib Pajak.

## **V. PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan atas kegiatan penagihan Pajak Penghasilan Orang Pribadi dan Badan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Setiabudi Satu dalam rangka meningkatkan penerimaan pajak. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kegiatan penagihan pajak Penghasilan Orang Pribadi dan Badan yang dilakukan oleh KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu adalah cukup baik, hal ini dikarenakan pelunasan tunggakan pajak tahun 2007, 2008 dan 2009 mencapai target penagihan yaitu 50%.

Tahapan-tahapan tindakan penagihan pajak yang dilakukan KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, namun pelaksanaan tindakan penagihan tersebut tidak sesuai dengan ketentuan seperti penerbitan Surat Teguran, Surat Paksa serta Surat Perintah Melakukan Penyitaan, dimana realisasinya mengalami kemunduran atau keterlambatan. Akibatnya penerimaan pajak pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu juga mengalami kemunduran.

Dalam melakukan tindakan penagihan, Fiskus mengalami kendala berupa faktor internal yaitu kurangnya kualitas Sumber Daya Manusia dan faktor eksternal yaitu minimnya kesadaran Wajib Pajak dan kondisi finansial Wajib Pajak.

Untuk mengatasi kendala tersebut maka KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu melakukan strategi dengan cara meningkatkan kesadaran Wajib Pajak dan juga kualitas Sumber Daya Manusia Jurusita Pajak.

## 5.2 **Saran**

Penulis juga memberikan beberapa saran untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi dalam kegiatan penagihan pajak adalah sebagai berikut :

- a. Terkait dengan Jurusita Pajak
  - 1) Penambahan personil yang disertai peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia dari Jurusita Pajak sehingga proses penagihan dapat berjalan lebih optimal.
  - 2) Peningkatan fasilitas penunjang yang mempermudah dan memperlancar para Jurusita Pajak dalam menjalankan tugasnya.
- b. Terkait dengan Wajib Pajak
  - 1) Mengadakan penyuluhan perpajakan bagi para Wajib Pajak.
  - 2) Hendaknya pihak KPP melakukan pendekatan persuasif kepada Wajib Pajak yang belum memenuhi kewajiban melunasi utang pajaknya.
  - 3) Memberikan *reward* kepada Wajib Pajak yang kooperatif. Yaitu dengan memberikan fasilitas pengangsuran dan pencicilan utang pajak sesuai dengan kemampuan Wajib Pajak.
- c. Terkait Koordinasi Internal
  - Melakukan pengecekan alamat pada saat akan menerbitkan NPWP dengan sungguh-sungguh dan melakukan heregistrasi.
  - Penerbitan Surat Teguran sebaiknya diterbitkan dalam waktu 10 hari setelah jatuh tempo, sehingga penerimaan pajak dapat berjalan secara optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bisnis Indonesia. *Ditjen Pajak Incar Tunggakan Pajak Rp16 Triliun*.  
[http://www.pajak.go.id/index.php?option=com\\_content&view=article&id=9663](http://www.pajak.go.id/index.php?option=com_content&view=article&id=9663).  
11 Juni 2009.
- Burton, Richard. 2001. *Memahami Masalah Penagihan Pajak*. Jakarta.  
Departemen Keuangan (Direktorat Jenderal Pajak), *Pedoman Penagihan Pajak 2009*  
Ditjen Pajak Incar Tunggakan Pajak Rp 16 Triliun. (2009, Juni 11). *Bisnis Indonesia*
- Gustiawan, Uwon. 2007. *Pedoman Praktis Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP)*. Jakarta : PT. Grasindo.
- Indonesia Banking School. 2010. *Pedoman dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Edisi II. Jakarta.
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan*. Yogyakarta : ANDI
- Markus, Muda. 2005. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Nugraha, Muhammad AS. dan Teguh, B. 2008. *Hak dan Kewajiban dalam Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) di Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat.
- Pudyatmoko, Y. Sri . 2009. *Pengantar Hukum Pajak*. Yogyakarta : ANDI
- Resmi, Siti. 2007. *Perpajakan : Teori & Kasus*. Jakarta : Salemba Empat.
- Suandy, Erly. 2008. *Hukum Pajak*. Jakarta : Salemba Empat.
- , Undang-Undang RI No.19 Tahun 2000 tentang *Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 19 Tahun 1997 tentang Penagihan Pajak Dengan Surat Paksa*.
- , Undang-Undang RI No.28 Tahun 2007 tentang *Ketentuan Umum Perpajakan*.
- , Undang-Undang RI No. 36 Tahun 2008 tentang *Pajak Penghasilan*.