

**STRATEGI UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PENERAPAN
SELF ASSESSMENT SYSTEM DI KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA YOGYAKARTA**



Nama : Wahyu Dewi Hapsari

No. Mahasiswa : 08312366

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2012

**STRATEGI UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PENERAPAN
SELF ASSESSMENT SYSTEM DI KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk
mencapai derajat Sarjana Strata-1 Program Studi Akuntansi**

pada Fakultas Ekonomi UII

Oleh:

Nama : Wahyu Dewi Hapsari

No. Mahasiswa : 08312366

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2012

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.”



Yogyakarta, 3 Maret 2012

Penyusun



Wahyu Dewi Hapsari
(Wahyu Dewi Hapsari)

**STRATEGI UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PENERAPAN
SELF ASSESSMENT SYSTEM DI KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA YOGYAKARTA**



Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
Pada Tanggal 22/3/2012

Dosen Pembimbing,

Hendi Yogi Prabowo, SE., M.For.Accy., Ph.D

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**STRATEGI UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PENERAPAN
SELF ASSESSMENT SYSTEM DI KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA YOGYAKARTA**

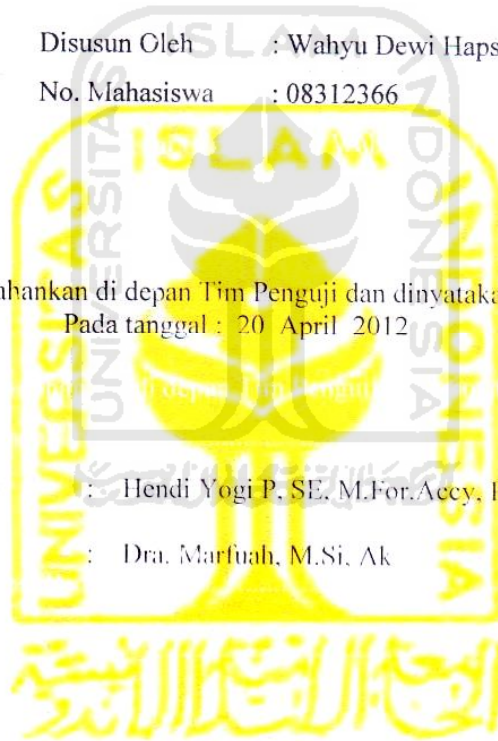
Disusun Oleh : Wahyu Dewi Hapsari

No. Mahasiswa : 08312366

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal : 20 April 2012

Penguji/Pemb. Skripsi : Hendi Yogi P, SE, M.For.Accy, Ph.D

Penguji : Dra. Marfuah, M.Si, Ak



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Dr. Lili Kusuma, MBA

HALAMAN PESEMBAHAN



Skripsi ini saya persembahkan untuk :

*Ayahanda dan ibunda tercinta dan tersayang,
Kakakku, sanak saudara dan sahabat-sahabatku
yang telah memberikan dukungan dan semangat
tiada henti selama penulisan skripsi ini.*

HALAMAN MOTTO

"Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri, dan jika kamu berbuat jahat, maka kejahatan itu untuk dirimu sendiri" (QS. Al-Isra': 7)

"Sesungguhnya orang yang beriman itu adalah orang-orang yang ketika disebut asma Allah bergetarlah hati mereka, dan apabila dibacakan ayat-ayatnya atas mereka bertambahlah iman mereka karenanya. Dan kepada Rabbnya mereka bertawakal" (QS. Al Anfal : 2)

"Barang siapa bertakwa kepada Allah maka Dia akan menjadikan jalan keluar baginya, dan memberinya rizki dari jalan yang tidak ia sangka, dan barang siapa yang bertawakkal kepada Allah maka cukuplah Allah baginya, Sesungguhnya Allah melaksanakan kehendak-Nya, Dia telah menjadikan untuk setiap sesuatu kadarnya" (Q.S. Ath-Thalaq: 2-3)

Berlindunglah kepada Allah dari kesengsaraan (akibat) bencana dan dari kesengsaraan hidup yang bersinambungan (silih berganti dan terus-menerus) dan suratan takdir yang buruk dan dari cemoohan lawan-lawan. (HR. Muslim)

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur yang sebesar-besarnya penulis panjatkan kepada Allah SWT atas karunia yang dilimpahkan kepada penulis, serta shalawat dan salam kepada junjungan Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Strategi Untuk Meningkatkan Efektifitas Penerapan Self Assessment System Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Yogyakarta”** dengan baik.

Penulisan skripsi ini dilaksanakan sebagai syarat untuk mencapai pendidikan strata satu (S1) pada jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Dalam menyusun skripsi ini, penulis memperoleh dukungan, bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan kerendahan hati, penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Edy Suandi Hamid, M.Ec., selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
2. Prof. Dr. Hadri Kusuma, MBA., selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
3. Dra. Isti Rahayu, M.Si., Ak., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

4. Hendi Yogi Prabowo, S.E., M.For.Accy., Ph.D., selaku dosen pembimbing skripsi.
5. Bp. Fakhrudin selaku pegawai di KPP Pratama Yogyakarta di Bagian *Account Representative*.
6. Kedua orangku tercinta dan terkasih Bp. Bambang Supriyanto S.Pd dan Ibu Sutik S.Pd yang telah memberikan dukungan yang sangat besar selama saya duduk di bangku perkuliahan hingga akhirnya menempuh pembuatan skripsi ini hingga selesai penyusunan, aku sungguh mencintai dan menyayangi kalian karena Allah SWT.
7. Kakakku tercinta Mbak Enny, yang selama 2 tahun lebih tinggal satu kamar dengan aku, terima kasih untuk dukungannya mbak.
8. Sahabat-sahabatku seperjuangan Adriana Nur Widiaswara (Woro), Herlina Budhi Lestari (Budhi) and Putri Nur Aini (Nurr), jeongmal kamsahamnida (terima kasih banyak) sudah mau bersahabat dengan Ririen, dan tak banyak kata yang bisa ku ungkap, karena memang semua itu tidak bisa diungkapkan dengan kata-kata..sarangantaaa..
9. Temen-temen Jamaah al Muqtashidin angkatan 2008, terima kasih kalian mau menerima Ririen jadi teman kalian dengan apa adanya. Khususnya temen-temen akhwad, Mbak Vita, Irra, Hemas, Kikie, Ely, Siwi, Anita, Fitri, Nesmi, Ima, and Sarah.
10. Temen-temen Jamaah Al Muqtashididn, Departemen Sintaksis dan Syiar, Kikie, Ima, Hera, Siti, Ely, terimakasih sudah memberikan Ririen kesempatan

untuk gabung di departemen itu, banyak ilmu dan pengalaman yang Ririen dapat selama bersama kalian.

11. Temen-temen Lembaga Eksekutif Mahasiswa angkatan 2010-2011, Mas Danno, selaku ketua LEM, and Mas Budhi, selaku ketua koordinator Kajian Strategis, Dinda, Abee, Hafiz, dan Suci, terima kasih sudah membimbing Ririen selama menjabat sebagai anggota LEM.
12. Temen-temen KKN angkatan 42 Unit 68, Kiky, MbK Vivit, MbK Dewi, Fikri, Mas Alan, Mas Iwan, Faisal, Mas Adi, and Mas Edo, terima kasih atas bantuannya selama KKN di Dawung, Rejosari, Kec. Cangkringan. Ayukk kita berkunjung ke atas,!! Hehe
13. Temen-temen seperjuangan di bimbingan Pak Hendi, Woro, Budhi, Nur, Eta, Rizka, Nindi, Abel, Aryo, Ari, Mas Jezi, Mas Rian, yang sudah rela menunggu bapaknya dateng di kursi ijoo,,hehe,,bakalan kangen ama kursi ijoo nui,,ckck,,tetep semangat yahh buad kalian semua..
14. Temen-temen Kos Putri Lafifa, Arwid, MbK Nopi, MbK Nindi, MbK Desi, MbK Hani, Rista, terima kasih sudah menjadi tetangga kamar yang baik,,hehe,,Arwid and MbK Nopi, ayukk buruan nyusul aku dan mbk-mbk yang lain,,oki2,,
15. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang

membangun demi penyempurnaan dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca dan pihak yang berkepentingan.

Wasalamu'alaikum Wr. Wb.



Yogyakarta, 3 Maret 2012

Penulis

(Wahyu Dewi Hapsari)

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
DAFTAR SINGKATAN.....	xix
ABSTRAK	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Fokus Penelitian	3
1.3. Rumusan Masalah	4
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1. Tujuan Penelitian	5
1.4.2. Manfaat Penelitian	6
1.5. Sistematika Pembahasan	7
BAB II KAJIAN TEORITIK.....	9
2.1. Pengenalan.....	9
2.2. Pengertian Pajak	9
2.3. Pengertian Wajib Pajak	14
2.3.1. Subjek Pajak.....	16
2.3.2. Objek Pajak	20

2.4. Pelayanan Fiskus	21
2.5. Pengertian Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)	22
2.5.1. Pendaftaran NPWP dan PKP Elektronik.....	23
2.5.2. Sanksi	25
2.6. Pengertian Strategi.....	26
2.7. Pengertian Efektivitas.....	27
2.8. Penegakan Hukum Pajak (<i>Law Enforcement</i>)	29
2.9. Pengertian Sistem Pemungutan Pajak	30
2.9.1. Pengertian <i>Self Assessment System</i>	32
2.10. Surat Pemberitahuan (SPT).....	34
2.10.1. Fungsi SPT	35
2.10.2. Jenis SPT.....	37
2.10.3. SPT Secara Elektronik	37
2.11. Surat Setoran Pajak (SSP)	39
2.12. Kewajiban Pajak Orang Pribadi dalam <i>Self Assessment System</i>	40
2.13. Telaah Pustaka.....	44
2.14. Kesimpulan.....	48
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	49
3.1. Pengenalan.....	49
3.2. Pendekatan Penelitian.....	49
3.3. Sampel, Sumber Data, dan Teknik Pengumpulan Data.....	57
3.3.1. Sampel Penelitian.....	57
3.3.2. Sumber Data	59
3.3.3. Teknik Pengumpulan Data	62
3.4. Instrumen Penelitian	67
3.5. Teknik Analisis Data	69
3.6. Pengujian Keabsahan Data	72
3.6.1. Uji Kredibilitas.....	72
3.6.2. Uji <i>Transferability</i>	74

3.7 Kesimpulan.....	74
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	76
4.1 Pengenal.....	76
4.2 Mekanisme Penerapan <i>Self Assesment System</i> di KPP	76
Pratama Yogyakarta	
4.2.1 Tahapan Penerapan <i>Self Assesment System</i> di KPP	
Pratama Yogyakarta	80
1. Pendaftaran Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta.....	81
2. Perhitungan Pajak oleh Wajib Pajak di KPP Pratama	
Yogyakarta.....	84
3. Pembayaran Pajak oleh Wajib Pajak di KPP Pratama	
Yogyakarta.....	88
4. Pelaporan oleh Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta .	90
4.2.2 Tanggung jawab Fiskus dalam Penerapan <i>Self Assesment System</i>	
di KPP Pratama Yogyakarta	93
1. Mengadakan penyuluhan	93
2. Melakukan pengawasan.....	94
3. Melakukan pelayanan.....	96
4. Melakukan pemeriksaan	98
4.3 Kendala yang dihadapi Selama Penerapan <i>Self Assesment System</i> di KPP	
Pratama Yogyakarta	100
4.3.1 Kendala Internal.....	100
1. Kurangnya Kuantitas SDM di KPP Pratama Yogyakarta.....	101
2. Dukungan Pemerintah yang Belum Maksimal.....	106
3. Peningkatan Kesadaran Wajib Pajak Belum Maksimal di KPP	
Pratama Yogyakarta	108
4.3.2 Kendala Eksternal	111
1. Kesadaran Wajib Pajak yang Masih Rendah.....	112
2. Tingkat Pendidikan Wajib Pajak	117
3. Kurangnya Pengetahuan Administrasi Perpajakan	
Oleh Wajib Pajak	120

4.4 Strategi Untuk Mengatasi Kendala yang Terjadi Selama Penerapan Self assessment System di KPP Pratama Yogyakarta	122
1. Strategi dalam Pemenuhan SDM di KPP Ptarama Yogyakarta	123
2. Meningkatkan Citra Good Governance.....	124
3. Strategi dalam Penyuluhan oleh KPP Pratama Yogyakarta	129
4. Strategi Untuk meningkatkan Kesadaran Wajib Pajak di KPP Pratama.....	135
5. Memberikan Pengetahuan Melalui Jalur Pendidikan, Khususnya Pendidikan Perpajakan	139
6. Memberikan Kemudahan dalam segala Hal Pmenuhan Kewajiban Perpajakan di KPP Pratama Yogyakarta	140
4.5 Intisari Jawaban Rumusan Masalah	142
4.6 Kesimpulan.....	144
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	145
5.1 Kesimpulan dan Saran.....	145
5.1.1 Kesimpulan.....	145
5.1.2 Saran	147
5.2 Keterbatasan Penelitian	148
DAFTAR PUSTAKA.....	149
LAMPIRAN	154

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
2.1. Perbedaan Wajib Pajak dalam negeri dan Wajib Pajak luar negeri.....	19
4.1. Tarif Perhitungan Pajak Penghasilan	87



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
4.1. Persentase Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta Tahun 2009	77
4.2. Persentase Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta Tahun 2010	77
4.3. Persentase Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta Tahun 2011	78
4.4. Gambar <i>Self Assessment System</i>	80
4.5. Persentase Latar Belakang Pendidikan Pegawai di KPP Pratama Yogyakarta	105



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1. SOP Penerimaan dan Pengelolaan SPT	154
2. SOP Tata Cara Pendaftaran NPWP	165
3. Surat Keterangan Penelitian di KPP Pratama Yogyakarta.....	168
4. Hasil Wawancara.....	169



DAFTAR SINGKATAN

AR	: <i>Account Representative</i>
DJP	: Direktorat Jenderal Pajak
FCGI	: <i>Forum for Corporate Governance</i>
HSTRS	: <i>High School Tax Road Show</i>
KADIN	: Kamar Dagang dan Industri
KP	: Kredit Pajak
KPK	: Komisi Pemberantasan Korupsi
KPP	: Kantor Pelayanan Pajak
KP2KP	: Kantor Pelayanan Pajak Kantor Pusat
NPWP	: Nomor Pokok Wajib Pajak
OECD	: <i>Organization for Economic Cooperation and Development</i>
PDI	: Pengolahan Data Informasi
PKP	: Pengusaha Kena Pajak
PT	: Pajak Terutang
PTKP	: Penghasilan Tidak Kena Pajak
SDM	: Sumber Daya Manusia
SKP	: Surat Ketetapan Pajak
SKPB	: Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar
SKPKBT	: Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan
SKPLB	: Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar
SKPN	: Surat Ketetapan Pajak Nihil
SOP	: <i>Standart Operating Procedures</i>
SPN	: Sensus Pajak Nasional
SPT	: Surat Pemberitahuan
SSP	: Surat Setoran Pajak
STP	: Surat Tagihan Pajak
UU PPh	: Undang-undang Pajak Penghasilan

ABSTRAK

Adanya reformasi pajak yang dimulai sejak tahun 1983 mengakibatkan perubahan pada sistem pemungutan pajak di Indonesia dari *official assessment system* menjadi *self assessment system*. Hal ini membuat sebuah keinginan untuk mengetahui strategi untuk meningkatkan efektifitas penerapan *self assessment system* di KPP Pratama Yogyakarta.

Metodologi yang digunakan adalah metode kualitatif guna memperoleh gambaran yang jelas, detail dan mendalam mengenai permasalahan yang diteliti, dan sumber data penelitian adalah berbagai literatur dan hasil wawancara. Teknik pengumpulan data dengan wawancara langsung dengan narasumber atau literatur yang terkait dengan penelitian. Teknik Analisis data menggunakan Metode Miles & Huberman dengan peneliti sebagai instrumen analisa utama. pengujian keabsahan data dilakukan dengan meningkatkan ketekunan, diskusi dengan teman sejawat dan dosen pembimbing.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa mekanisme penerapan *self assessment system* yang ada di KPP Pratama memang sudah sesuai dengan yang ada di undang-undang perpajakan. Selain itu, selama pelaksanaan sistem ini terdapat beberapa kendala yang menghamabat kerja sistem tersebut. Kendala yang terjadi berasal dari pihak internal atau pihak KPP Pratama dan kendala eksternal yang berasal dari pihak Wajib Pajak. Untuk mengatasi kendala tersebut diperlukan strategi yang tepat agar kendala tersebut dapat diatasi yaitu dengan melakukan sosialisasi dengan berbagai macam metode, hingga strategi untuk mengatasi tingkat pendidikan Wajib Pajak yang masih rendah.

Hasil penelitian merekomendasikan perlu dilakukan penelitian sejenis di KPP lain agar dapat dijadikan perbandingan terkait strategi yang dilakukan oleh KPP tersebut dan kendala yang dihadapi.

Kata kunci : KPP Pratama Yogyakarta, mekanisme, kendala, strategi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sejak pada tahun 1983, telah terjadi revolusi perpajakan secara besar-besaran yaitu diantara lain perubahan sistem pemungutan pajak di Indonesia yang awalnya *official assessment system* menjadi *self assessment system*. *Official assessment system* merupakan sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada *Fiskus* untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. *Self assessment system* merupakan suatu pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan besarnya pajak terutang (Kusumawati & Indra, 2006).

Keuntungan *self assessment system* ini adalah Wajib Pajak diberi kepercayaan oleh pemerintah (*Fiskus*) untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Fungsi penghitungan adalah fungsi yang memberi hak kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri pajak yang terutang sesuai dengan peraturan perpajakan. Atas dasar fungsi penghitungan tersebut Wajib Pajak berkewajiban untuk membayar pajak sebesar pajak yang terutang ke Bank Persepsi atau Kantor Pos. Selanjutnya Wajib Pajak melaporkan pembayaran dan berapa besar pajak yang telah dibayar kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) (Kusumawati & Indra, 2006).

Kelemahan *self assessment system* yang memberikan kepercayaan pada Wajib Pajak untuk menghitung, menyetorkan dan melaporkan sendiri pajak terutang, dalam praktiknya sulit berjalan sesuai dengan yang diharapkan atau bahkan disalahgunakan. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya Wajib Pajak yang dengan sengaja tidak patuh, kesadaran Wajib Pajak yang masih rendah atau kombinasi keduanya, sehingga membuat Wajib Pajak enggan untuk melaksanakan kewajiban membayar pajak. Rendahnya kepatuhan dan kesadaran Wajib Pajak ini bisa terlihat dari sangat kecilnya jumlah mereka yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan mereka yang melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya hal tersebut diungkapkan oleh Sadhani (2004) dalam Kusumawati dan Indra (2006).

Dalam penerapan *self assessment system*, SPT merupakan hal yang penting bagi Wajib Pajak, karena di dalam SPT tercantum semua informasi tentang Wajib Pajak tersebut mulai dari identitas hingga kegiatan usaha yang sedang dijalankan. Oleh karena itu tidak berlebihan bagi Dirjen Pajak dalam memberikan perhatian yang khusus mengenai SPT, seperti masalah bentuk, isi, dan susunannya sehingga memudahkan Wajib Pajak dalam pengisiannya.

Fenomena yang terjadi di Yogyakarta menunjukkan bahwa masyarakat sudah mau membayar pajak, namun di sisi lain banyak juga masyarakat yang masih bingung dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Padahal *self assessment system* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan kepercayaan dan tanggung jawab kepada Wajib Pajak dalam menghitung, memperhitungkan dan melaporkan sendiri pajak terutangnya. Sehingga, dalam

sistem ini Wajib Pajak harus lebih aktif, sedangkan *fiskus* tidak turut campur dalam menentukan besarnya pajak yang terutang, kecuali Wajib Pajak melanggar peraturan yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (Wahyuninda, 2007).

Penelitian ini mengangkat isu mengenai strategi apa yang digunakan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Yogyakarta dalam mengatasi berbagai kendala yang dihadapi selama pelaksanaan sistem tersebut. Hal ini menarik karena kebanyakan penelitian sebelumnya hanya membahas tentang *self assessment system* di suatu daerah yang objeknya berupa Wajib Pajak, sedangkan dalam penelitian ini objek utamanya adalah KPP sendiri, dalam hal ini KPP Pratama Yogyakarta. Oleh Karena itu, berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“STRATEGI UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PENERAPAN *SELF ASSESSMENT SYSTEM* DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA YOGYAKARTA”**

1.2. Fokus Penelitian

Dengan melihat latar belakang diatas, yang menyebutkan bahwa kesadaran Wajib Pajak di KPP Pratama masih rendah dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya, maka penelitian ini difokuskan kepada :

1. Mekanisme penerapan *self assessment system* di KPP Pratama Yogyakarta.
2. Kendala yang menghambat selama penerapan *self assessment system* di KPP Pratama Yogyakarta.
3. Strategi yang digunakan untuk mengatasi kendala yang menghambat penerapan *self assessment system* di KPP Pratama Yogyakarta.

1.3. Rumusan Masalah

Di setiap daerah terdapat keberagaman masyarakat, begitu juga dengan di Yogyakarta, dapat dilihat dari kemampuan dalam memenuhi kebutuhan hidup hingga tingkat pendidikan yang dimiliki. Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui strategi yang dilakukan dalam penerapan *self assessment system* di KPP Pratama Yogyakarta, strategi yang dilakukan untuk menutup kendala-kendala yang terjadi selama pelaksanaannya. Dan didukung dengan latar belakang diatas maka terbentuk rumusan masalah sebagai berikut :

1. *Bagaimana mekanisme penerapan self assessment system yang dilakukan di KPP Pratama Yogyakarta?*

Dari rumusan masalah tersebut, peneliti ingin mengetahui mekanisme penerapan *self assessment system* yang selama ini diterapkan di KPP Pratama, apakah sudah sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku apa belum? Dan apakah dalam penerapannya ditemukan kendala yang menghambat pelaksanaannya sehingga hal tersebut menjadi dasar perumusan masalah yang kedua.

2. *Bagaimanakah kendala-kendala dalam pelaksanaan self assessment system di KPP Pratama Yogyakarta ?*

Dari rumusan masalah pertama maka terbentuklah rumusan masalah kedua, yaitu peneliti ingin mengetahui kendala-kendala yang terjadi selama pelaksanaan *self assessment system*, baik kendala dari internal yang berasal

dari pihak KPP Pratama maupun dari pihak eksternal yang berasal dari Wajib Pajak atau lingkungan setempat, dengan adanya kendala tersebut maka kemungkinan akan menghambat penerapan *self assessment system* di KPP Pratama Yogyakarta. Oleh karena itu untuk mengatasi kendala tersebut diperlukan strategi, sehingga terbentuklah rumusan masalah ketiga.

3. *Bagaimana strategi yang dilakukan KPP Pratama Yogyakarta dalam mengatasi kendala yang menghambat penerapan self assessment system?*

Dari rumusan masalah kedua, peneliti ingin meneliti bagaimana strategi yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang menghambat, di tengah keberagaman masyarakat yang ada di Yogyakarta seperti tingkat pendidikan yang berbeda-beda, kemampuan finansial bahkan tingkat pemahaman terhadap hal yang baru. Misalnya dalam hal tingkat pendidikan yang berbeda-beda maka strategi apa yang diterapkan dalam mengatasi keberagaman tersebut.

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1. Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini antara lain :

1. Untuk mengetahui mekanisme penerapan *self assessment system* yang dilakukan oleh KPP Pratama Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang terjadi selama penerapan *self assessment system* yang dilakukan oleh KPP Pratama Yogyakarta.

3. Untuk mengetahui strategi yang diterapkan dalam penerapan *self assessment system* di KPP Pratama Yogyakarta.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini diantaranya :

1. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada pemerintah, khususnya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) selaku pemungut pajak (*fiscus*), Untuk lebih meningkatkan sosialisasi dan penyuluhan kepada masyarakat, sehingga sistem menghitung sendiri pajak terutang dapat diterima dan diterapkan secara optimal dalam masyarakat sesuai peraturan perundangan yang berlaku.
2. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk mengembangkan kajian ilmu dalam bidang Ilmu Hukum Pajak, khususnya yang berkaitan dengan pelaksanaan *Self Assessment System*.

1.5. Sistematika Penulisan

Rencana pembahasan penelitian yang akan dilakukan peneliti meliputi:

BAB I Pendahuluan

Pendahuluan merupakan gambaran tentang apa yang akan diteliti.

Dalam bab ini akan dibahas mengenai latar belakang permasalahan objek penelitian, fokus penelitian serta tujuan dan manfaat diadakannya penelitian.

BAB II Kajian Pustaka

Pada bab ini menjelaskan pengertian mengenai objek penelitian, teori-teori yang mendukung serta penelitian-penelitian terdahulu. Teori tersebut terkait dengan sistem pemungutan pajak, *self assessment system*, Wajib Pajak, Surat Pemberitahuan (SPT), Surat Setoran Pajak (SSP), dan terkait dengan penegakan hukum pajak (*law enforcement*).

BAB III Metodologi Penelitian

Bagian metodologi penelitian ini menjelaskan mengenai alasan menggunakan pendekatan kualitatif, sampel, sumber data, dan teknik pengumpulan data, teknik analisa data dan uji keabsahan data. Dalam hal ini pengujian yang dilakukan adalah uji kredibilitas dan uji *transferability*. Bab ini terkait dengan bab empat, yang akan menjelaskan metodologi penelitian yang digunakan untuk menjawab rumusan permasalahan yang ada.

BAB IV Analisis dan Pembahasan

Pada bab ini akan dijelaskan hasil analisis serta pembahasannya. Pembahasan tersebut terkait dengan mekanisme penerapan *self assessment system*, kendala yang menghambat sistem tersebut, dan strategi yang digunakan untuk menghadapi kendala tersebut di KPP Pratama Yogyakarta. Hasil dari analisis data digunakan untuk menjawab rumusan permasalahan yang berlandaskan pada telaah

teoritik dan metodologi yang telah ditetapkan sebelumnya pada bab sebelumnya.

BAB V Penutup

Penutup berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan, keterbatasan-keterbatasan dalam penelitian serta saran dari peneliti kepada peneliti selanjutnya.



BAB II

KAJIAN TEORITIK

2.1. Pengenalan

Pada bab ini peneliti akan membahas mengenai kajian teoritik yang berhubungan dengan topik yang akan kita bahas yaitu terkait dengan *self assessment system*. Dalam landasan teori ini berisi suatu konsep, definisi, kajian pustaka dan berbagai teori yang mendukung pelaksanaan *self assessment system*. Hal ini berguna bagi pembaca untuk membangun suatu perspektif tentang topik yang akan dibahas.

Sebelum berpijak pada kajian teoritis tentang *self assessment system*, penulis akan mengawali kajian dalam bab ini dengan pembahasan mengenai perpajakan sebagai salah satu fenomena yang berkembang di masyarakat. Tujuan dari pembahasan ini adalah untuk memunculkan kesimpulan mengenai pelaksanaan *self assessment system* yang telah berkembang sejak tahun 1984 dan selanjutnya akan diuraikan tentang pengertian pajak, strategi, dan efektifitas, serta pengertian sistem pemungutan pajak hingga membahas mengenai *self assessment system*.

2.2. Pengertian Pajak

Menurut Undang-Undang Perpajakan Nasional, pengertian pajak merupakan iuran rakyat kepada negara berdasarkan undang-undang dengan tidak

mendapat jasa timbal yang langsung dapat ditunjuk dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum dan pembangunan (Handayani, 2007).

Sedangkan menurut Soeparman Soemahamidjaja dalam disertasinya yang berjudul “Pajak Berdasarkan Asas Gotong Royong” sebagai berikut: “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”. Dari definisi di atas tidak tampak istilah “dipaksakan” karena bertitik tolak pada istilah “iuran wajib”. Sisi lainnya yang berhubungan dengan kontraprestasi menekankan pada mewujudkan kontraprestasi itu diperlukan pajak (Waluyo, 2011).

Pajak tergolong dalam hutang uang dalam arti sempit, yang mewajibkan Wajib Pajak (debitur) untuk membayar sejumlah uang pada Kas Negara (kreditur). Jadi hutang pajak merupakan hutang yang timbul secara khusus karena negara (kreditur) terikat, dan tidak bisa memilih secara bebas siapa yang akan dijadikan debiturnya, hal ini terjadi karena undang-undang. Dengan demikian dapat dipastikan bahwa berlakunya undang-undang perpajakan akan berakibat kepada orang atau badan yang telah memenuhi syarat berdasarkan peraturan perundang-undangan tersebut untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak (Handayani, 2007).

Di tinjau dari segi hukum, pajak adalah perikatan yang timbul karena undang-undang yang mewajibkan siapapun yang telah memenuhi syarat yang telah ditentukan oleh undang-undang untuk membayar sejumlah kepada negara yang pelaksanaannya dapat dipaksakan dengan tanpa adanya imbalan yang secara

langsung dapat ditunjuk dan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran rutin pembangunan (Handayani, 2007).

Rositawati (2009), menjelaskan bahwa selain Soeparman Soemahamidjaja terdapat beberapa ahli yang mengemukakan pendapatnya mengenai pengertian pajak diantaranya :

1. Prof. Dr. P. J. A. Adriani yang telah diterjemahkan oleh R. Santoso Brotodiharjo (1991:2), pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.
2. Prof. Dr. H. Rochmat Soemitro SH, pajak adalah iuran rakyat kepada Kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Definisi tersebut kemudian dikoreksinya yang berbunyi sebagai berikut: Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada Kas Negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*.
3. Sommerfeld Ray M., Anderson Herschel M., & Brock Horace R, pajak adalah suatu pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah,

bukan akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan, berdasarkan ketentuan yang ditetapkan lebih dahulu, tanpa mendapat imbalan yang langsung dan proporsional, agar pemerintah dapat melaksanakan tugas-tugasnya untuk menjalankan pemerintahan.

Sedangkan Waluyo (2011) menyebutkan dalam bukunya yang berjudul Perpajakan Indonesia, pengertian pajak menurut para ahli asing adalah :

4. Prof. Edwin R.A. Seligman, dalam bukunya *Essay in Taxation* yang diterbitkan di Amerika menyatakan : *“Tax is compulsory contribution from the person, to the government to depray the expense incurred in the common interest of all, without reference special benefit conferred”*. Dari definisi diatas terlihat kontribusi seseorang yang ditujukan kepada negara tanpa adanya manfaat yang ditujukan secara khusus kepada seseorang. Memang demikian halnya bahwa bagaimanapun juga pajak itu ditujukan manfaatnya kepada masyarakat.
5. Philips E. Taylor, dalam buku *The Economic of Public Finance* memberikan batasan pajak seperti diatas hanya menggantikan *without reference* dengan *little reference*.
6. Mr. Dr. NJ. Feldmann, dalam bukunya *De Over HeidsmiddelenVan Indonesia* (terjemahan) ; Pajak adalah prestasi yang dipaksakan oleh dan terutang kepada pengusaha (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.

7. Prof. Dr. MJH. Smeets, dalam buku *De Economische Betekenis Belastingen* (terjemahan) ; Pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum dan dapat dipaksakannya, tanpa adanya kontraprestasi yang dapat ditunjukkan dalam hal yang individual, dimaksudkan untuk membiayai pengeluaran pemerintah.

Dari pengertian-pengertian diatas Waluyo (2011) menyimpulkan bahwa ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak, adalah sebagai berikut :

1. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
4. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai *public investment*.
5. Pajak dapat pula mempunyai tujuan selain *budgeter*, yaitu mengatur.

Pajak dari perspektif ekonomi dipahami sebagai beralihnya sumber daya dari sektor privat kepada sektor publik. Pemahaman ini memberikan gambaran bahwa adanya pajak menyebabkan dua situasi menjadi berubah. Pertama, berkurangnya kemampuan individu dalam menguasai sumber daya untuk kepentingan penguasaan barang dan jasa. Kedua, bertambahnya kemampuan

keuangan negara dalam penyediaan barang dan jasa publik yang merupakan kebutuhan masyarakat (Wikipedia Indonesia, 2011).

Sementara pemahaman pajak dari perspektif hukum menurut Soemitro merupakan suatu perikatan yang timbul karena adanya undang-undang yang menyebabkan timbulnya kewajiban warga negara untuk menyetorkan sejumlah penghasilan tertentu kepada negara, negara mempunyai kekuatan untuk memaksa dan uang pajak tersebut harus dipergunakan untuk penyelenggaraan pemerintahan. Dari pendekatan hukum ini memperlihatkan bahwa pajak yang dipungut harus berdasarkan undang-undang sehingga menjamin adanya kepastian hukum, baik bagi fiskus sebagai pengumpul pajak maupun wajib pajak sebagai pembayar pajak (Wikipedia Indonesia, 2011).

Pajak menurut Pasal 1 angka 1 UU No 6 Tahun 1983 sebagaimana telah disempurnakan terakhir dengan UU No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan umum dan tata cara perpajakan adalah "kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh Orang Pribadi atau Badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat" (Wikipedia Indonesia, 2011).

2.3. Pengertian Wajib Pajak

Menurut Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan mengacu pada Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007, Wajib Pajak adalah Orang Pribadi atau

Badan, meliputi pembayaran pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Waluyo, 2011).

Wajib Pajak adalah subjek pajak yang memenuhi syarat-syarat objektif, yang ditentukan oleh undang-undang, yaitu menerima atau memperoleh Penghasilan Kena Pajak (PKP), yaitu penghasilan yang melebihi Penghasilan Tidak kena Pajak (PTKP) bagi Wajib Pajak dalam negeri. Dengan kata lain, Wajib Pajak adalah orang atau badan yang sekaligus memenuhi syarat-syarat subjektif dan syarat-syarat objektif (Fidel, 2010).

Orang atau badan yang memenuhi syarat-syarat subjektif maupun Subjek Pajak, tetapi belum tentu merupakan Wajib Pajak, subjek pajak harus memenuhi syarat-syarat objektif, yaitu menerima atau memperoleh Penghasilan Kena Pajak (PKP) (Fidel, 2010). Subjek pajak baru merupakan sesuatu yang potensial, dan belum mempunyai kewajiban yang harus dipenuhi. Kewajiban pajak merupakan kewajiban publik yang bersifat pribadi, yang tidak dapat dialihkan kepada orang lain. Wajib Pajak dapat menunjuk atau meminta bantuan atau memberi kuasa pada orang lain, akan tetapi kewajiban publik yang melekat pada dirinya, khususnya mengenai pajak-pajak langsung tetap ada padanya. Wajib Pajak tetap bertanggung jawab walaupun orang lain dapat ikut mempertanggung jawabkan (Fidel, 2010).

Secara teoritis, Subjek Pajak berubah statusnya menjadi Wajib Pajak mulai saat memperoleh Penghasilan Kena Pajak, dan sebaliknya Wajib Pajak berhenti menjadi Subjek Pajak pada saat dia kehilangan sumber penghasilan secara

permanen, sehingga tidak memperoleh penghasilan kena pajak lagi. Termasuk apabila Wajib Pajak meninggal dunia atau meninggalkan Indonesia untuk selamanya (Fidel, 2010).

2.3.1. Subjek Pajak

Subjek Pajak adalah orang, badan, atau keasatuan lainnya yang memenuhi syarat-syarat subjektif, yaitu bertempat tinggal atau berkedudukan di Indonesia. Subjek Pajak baru akan menjadi Wajib Pajak jika memenuhi syarat-syarat objektif (Fidel, 2010).

Subjek Pajak tidak identik dengan subjek hukum, oleh karena itu untuk menjadi subjek pajak tidak perlu merupakan subjek hukum. Sehingga firma, perkumpulan, atau warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan dapat menjadi Subjek Pajak. Demikian juga orang gila, anak dibawah umur dapat menjadi Subjek Pajak atau Wajib Pajak, tetapi untuk mereka perlu ditunjuk orang atau wali yang dapat dipertanggungjawabkan untuk memenuhi kewajiban-kewajiban perpajakannya (Fidel, 2010).

Pajak penghasilan dikenakan terhadap Subjek Pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam tahun pajak. Yang menjadi Subjek Pajak menurut Mardiasmo (2008) adalah:

1. a. Orang Pribadi
- b. Warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan menggantikan yang berhak.

2. Badan, terdiri dari PT, CV, perseroan lainnya, BUMN/BUMD dengan nama atau bentuk apapun, firma, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi yang sejenis, lembaga, dan bentuk badan lainnya.
3. Bentuk Usaha Tetap (BUT).

Subjek Pajak dapat dibedakan menjadi 2 (dua) menurut Mardiasmo (2008) yaitu :

1. Subjek Pajak dalam negeri terdiri dari:
 - a. Subjek Pajak Orang Pribadi, yaitu :
 - Orang pribadi yang bertempat tinggal atau berada di Indonesia lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari (tidak harus berturut-turut) dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, atau
 - Orang pribadi yang dalam satu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat bertempat tinggal di Indonesia.
 - b. Subjek Pajak badan, yaitu:

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

 - Pembentukannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - Pembiayaannya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
 - Penerimaannya dimasukkan dalam Anggaran Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah, dan

- Pembukuannya diperiksa oleh aparat pengawasan fungsional negara.

c. Subjek Pajak warisan, yaitu:

Warisan yang belum dibagi sebagai satu kesatuan, menggantikan yang berhak.

2. Subjek Pajak luar negeri terdiri dari:

a. Subjek Pajak Orang Pribadi, yaitu:

Orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia atau berada di Indonesia kurang dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan yang:

- Menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia.
- Dapat menerima atau memperoleh penghasilan dari Indonesia bukan dari menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia.

b. Subjek Pajak Badan, yaitu:

Badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia yang:

- Menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia.
- Dapat menerima atau memperoleh penghasilan dari Indonesia bukan dari menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia.

Subjek Pajak dalam negeri menjadi Wajib Pajak apabila telah menerima atau memperoleh penghasilan. Sedangkan Subjek Pajak luar negeri sekaligus menjadi Wajib Pajak, sehubungan dengan penghasilan yang diterima dari sumber penghasilan di Indonesia atau diperoleh melalui bentuk usaha tetap di Indonesia. Dengan kata lain, Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang telah memenuhi kewajiban subjektif dan objektif (Mardiasmo, 2008).

Tabel 2.1

Perbedaan Wajib Pajak Dalam Negeri dan Wajib Pajak Luar Negeri

Wajib Pajak dalam negeri	Wajib Pajak luar negeri
1. Dikenakan pajak atas penghasilan baik yang diterima atau diperoleh dari Indonesia dan dari luar Indonesia.	1. Dikenakan pajak hanya penghasilan yang berasal dari sumber penghasilan di Indonesia.
2. Dikenakan pajak berdasarkan penghasilan netto.	2. Dikenakan pajak berdasarkan penghasilan bruto.
3. Tarif pajak yang digunakan adalah tarif umum (tarif UU Pasal 17).	3. Tarif pajak yang digunakan adalah tarif sepadan (tarif UU Pasal 26).
4. Wajib menyampaikan SPT	4. Tidak wajib menyampaikan SPT.

Sumber : Mardiasmo (2008)

2.3.2. Objek Pajak

Fidel (2010), menjelaskan bahwa 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 negeri yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan Wajib Pajak yang bersangkutan, dengan nama dan dalam bentuk apapun, termasuk diantaranya:

1. Penggantian atau imbalan berkenaan dengan pekerjaan atau jasa yang diterima atau diperoleh termasuk gaji, upah, tunjangan, honorarium, komisi, bonus, gratifikasi, uang pensiun, atau imbalan dalam bentuk lainnya kecuali ditentukan lain dalam undang-undang ini.
2. Hadiah dari undian atau pekerjaan atau kegiatan, dan penghargaan.
3. Laba usaha.
4. Bunga termasuk premium, diskonto, dan imbalan karena jaminan pengembalian utang.
5. Royalti atau imbalan atas penggunaan hak.

Bagi Wajib Pajak dalam negeri, yang menjadi objek pajak adalah penghasilan baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia. Sedangkan bagi Wajib Pajak luar negeri, yang menjadi objek pajak hanya penghasilan yang berasal dari Indonesia saja (Mardiasmo, 2008).

2.4. Pelayanan Fiskus

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Sementara itu fiskus adalah petugas pajak. Sehingga pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang (dalam hal ini adalah Wajib Pajak) (Jatmiko, 2006).

Tingkat keberhasilan penerimaan pajak selain dipengaruhi oleh *tax payer* juga dipengaruhi oleh *tax policy*, *tax administration* dan *tax law* menurut A. Tony Prastiantono (1994). Tiga faktor terakhir ini melekat dan dikendalikan oleh fiskus itu sendiri, sedangkan faktor *tax payer* didominasi dari dalam diri wajib pajak itu sendiri. Petugas pajak (fiskus) dalam melaksanakan tugasnya melayani masyarakat atau wajib pajak sangat dipengaruhi oleh adanya *tax policy*, *tax administration* dan *tax law* (Jatmiko, 2006).

Kepatuhan WP dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Selama ini peranan yang fiskus memiliki lebih banyak pada peran seorang pemeriksa. Padahal untuk menjaga agar WP (Wajib Pajak) tetap patuh terhadap kewajiban perpajakannya dibutuhkan peran yang lebih dari sekedar pemeriksa (Miando Sahala L. Panggabean, 2002) dalam (Jatmiko, 2006).

Fiskus yang bertanggung jawab dan mendayagunakan SDM sangat dibutuhkan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Secara empiris hal ini telah dibuktikan oleh Loekman Sutrisno (1994) yang menemukan bahwa terdapat hubungan antara pembayaran pajak dengan mutu pelayanan publik untuk wajib pajak di sektor perkotaan. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki

keahlian (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan pengalaman (*experience*) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Selain itu fiskus harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik (Jatmiko, 2006).

2.5. NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)

Pengaturan mengenai jangka waktu pendaftaran dan pelaporan kegiatan usaha, tata cara pendaftaran dan penghapusan NPWP, serta pengukuhan dan pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak diatur dalam Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep. 161/Pj.2001 Tanggal 21 Februari 2001 (Waluyo, 2011).

Pengertian Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, kepada setiap Wajib Pajak hanya diberikan 1 (satu) NPWP dan NPWP tersebut menurut Waluyo (2011) berfungsi :

1. Sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak.
2. Untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan dalam pengawasan administrasi perpajakan.

Setiap dokumen perpajakan, seperti Surat Setoran Pajak, harus mencantumkan NPWP yang dimiliki. Wajib Pajak yang tidak mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP dikenai sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-

undangan perpajakan. Oleh karena itu semua Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan berdasarkan sistem *self assessmnet*, wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (Waluyo, 2011).

Persyaratan subjektif adalah persyaratan yang sesuai dengan ketentuan subjek pajak dalam undang-undang Pajak Penghasilan tahun 2008. Sedangkan persyaratan objektif adalah persyaratan bagi subjek pajak yang menerima atau memperoleh penghasilan atau diwajibkan untuk melakukan pemotongan/pemungutan penghasilan dan perubahannya (Waluyo, 2011).

Dengan demikian, kewajiban untuk memiliki NPWP melekat pada setiap Wajib Pajak yang telah memenuhi syarat subjektif dan objektif. Sebagaimana terutang dalam Pasal 2 ayat (4a) Undang-undang KUP bahwa kewajiban perpajakan bagi Wajib Pajak yang telah diterbitkan Nomor Pokok Wajib Pajak dan/ atau telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak secara jabatan dimulai sejak saat Wajib Pajak memenuhi persyaratan subjektif dan objektif (Waluyo, 2011).

2.5.1. Pendaftaran NPWP dan PKP Elektronik

Pendaftaran NPWP oleh Wajib Pajak dapat juga dilakukan secara elektronik, yaitu melalui *internet* di situs Direktorat Jenderal Pajak dengan alamat <http://www.pajak.go.id> dengan mengklik *e-regristation* (pendaftaran pajak

melaui internet) dimana Wajib Pajak cukup memasukkan data-data pribadi (KTP/SIM/Paspor) untuk dapat memperoleh NPWP (Resmi, 2011).

Selanjutnya dapat mengirimkan melaui pos fotokopi data pribadi tersebut ke KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau kedudukan Wajib Pajak. Berikut langkah-langkah untuk mendapatkan NPWP melaui internet (*electronic regristation*) menurut Resmi (2011):

1. Cari situs Direktorat Jenderal Pajak di Internet dengan alamat www.pajak.go.id
2. Selanjutnya anda memilih menu e-reg (*electronic regristation*).
3. Pilih menu “buat *account* baru” dan isilah kolom sesuai yang diminta.
4. Setelah itu anda akan masuk ke menu “Formulir Pendaftaran Wajib Pajak Orang Pribadi”. Isilah sesuai dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP) anda.
5. Anda akan memperoleh Surat Keterangan Terdaftar (SKT) sementara yang berlaku selama 30 (tiga puluh) hari sejak pendaftaran dilakukan. Cetak SKT sementara tersebut beserta Formulir Regristrasi Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai bukti anda sudah terdaftar sebagai Wajib Pajak.
6. Tandatangani formulir regristrasi, kemudian kirimkan atau sampaikan langsung bersama SKT sementara serta persyaratan lainnya ke Kantor Pelayanan Pajak seperti yang tertera pada SKT sementara anda. Setelah itu anda akan menerima kartu NPWP dan SKT asli.

2.5.2. Sanksi

Sebagaimana diatur dalam Pasal 39 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan bahwa bagi Wajib Pajak dengan sengaja tidak mendaftarkan diri, atau menyalahgunakan atau menggunakan tanpa hak NPWP, pengukuhan PKP, sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara, diancam pidana penjara paling singkat 6 (enam) bulan dan paling lama 6 (enam) tahun dan denda paling sedikit 2 (dua) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar (Waluyo, 2011).

Pidana diatas dilipatgandakan apabila seseorang melakukan lagi tindak pidana dibidang perpajakan sebelum lewat 1 (satu) tahun terhitung sejak selesainya menjalani pidana penjara yang dijatuhkan. Terdapat pula ancaman, apabila Wajib Pajak melakukan percobaan untuk melakukan tindak pidana penyalahgunaan atau menggunakan tanpa hak NPWP atau pengukuhan PKP atau menyampaikan SPT dan/atau keterangan yang isinya tidak benar atau tidak lengkap dalam rangka mengajukan restitusi, atau melakukan kompensasi pengkreditan pajak. Ancaman berupa pidana penjara paling singkat 6 (enam) bulan dan paling lama 2 (dua) tahun dan denda paling sedikit 4 (empat) kali jumlah restitusi yang dimohon dan/atau kompensasi yang dilakukan oleh Wajib Pajak (Waluyo, 2011).

2.6. Pengertian Strategi

Sutoyo (2008), Pengertian strategi ada beberapa macam sebagaimana dikemukakan oleh para ahli dalam buku karya masing-masing. Menurut Stephanie K. Marrus, seperti yang dikutip Umar (2005, p.31), strategi didefinisikan sebagai suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dicapai”. Ada pula yang mengemukakan bahwa pengertian strategi adalah rencana yang disatukan, luas dan berintegrasi yang menghubungkan keunggulan strategis perusahaan dengan tantangan lingkungan, yang dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama dari perusahaan dapat dicapai melalui pelaksanaan yang tepat oleh organisasi (Glueck dan Jauch, p.9,1989) dalam (Wijaya & Budi, 2009).

Sutoyo (2008), menjelaskan pengertian strategi secara umum dan khusus sebagai berikut:

1. Pengertian Umum

Strategi adalah proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai.

2. Pengertian Khusus

Selain definisi-definisi strategi yang sifatnya umum, ada juga yang bersifat lebih khusus, misalnya dua orang pakar strategi, Hamel dan Prahalad (1995), yang mengangkat kompetisi inti sebagai hal yang penting. Mereka mendefinisikan strategi yang terjemahannya sebagai berikut :

Strategi merupakan tindakan yang bersifat incremental (senantiasa meningkat) dan terus-menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan di masa depan. Dengan demikian, strategi hampir selalu dimulai dari apa yang dapat terjadi dan bukan dimulai dari apa yang terjadi. Terjadinya kecepatan inovasi pasar yang baru dan perubahan pola konsumen memerlukan kompetensi inti (*core competencies*). Perusahaan perlu mencari kompetensi inti di dalam bisnis yang dilakukan (Umar, 2005, p.31).

Sedangkan menurut David (2006, p.17), strategi adalah tindakan potensial yang membutuhkan keputusan manajemen tingkat atas dan sumber daya perusahaan dalam jumlah yang besar. Selain itu strategi mempengaruhi kemakmuran perusahaan dalam jangka panjang, khususnya untuk 5 tahun, dan berorientasi ke masa depan. Strategi memiliki konsekuensi yang multi fungsi dan multi dimensi serta perlu mempertimbangkan faktor-faktor eksternal dan internal yang dihadapi oleh sebuah perusahaan (Wijaya & Budi, 2009).

2.7. Pengertian efektivitas

Pada umumnya efektivitas sering dihubungkan dengan efisiensi dalam pencapaian tujuan organisasi. Padahal suatu tujuan atau saran yang telah tercapai sesuai dengan rencana dapat dikatakan efektif, tetapi belum tentu efisien. Walaupun terjadi suatu peningkatan efektivitas dalam suatu organisasi maka belum tentu itu efisien. Jelasnya, jika sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya dapat dikatakan efektif. Jadi bila suatu pekerjaan itu tidak selesai sesuai waktu yang telah ditentukan, maka dapat dikatakan tidak efektif. Efektivitas merupakan gambaran tingkat keberhasilan atau

keunggulan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan dan adanya keterkaitan antara nilai-nilai yang bervariasi (Fajri, 2011).

Fajri (2011) menyebutkan bahwa hal tersebut juga sejalan dengan pendapat yang dikemukakan Sedarmayanti dalam bukunya yang berjudul *Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja* mengenai pengertian efektivitas yaitu:

Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat (Sedarmayanti, 2001: 59).

Efektivitas memiliki arti berhasil atau tepat guna. Efektif merupakan kata dasar, sementara kata sifat dari efektif adalah efektivitas. Menurut Effendy efektivitas adalah sebagai berikut: "Komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan" (Effendy, 2003:14) yang dikutip oleh (Fajri, 2011).

Berdasarkan pendapat kedua di atas efektivitas adalah suatu komunikasi yang melalui proses tertentu, secara terukur yaitu tercapainya sasaran atau tujuan yang ditentukan sebelumnya. Dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah orang yang telah ditentukan. Apabila ketentuan tersebut berjalan dengan lancar, maka tujuan yang direncanakan akan tercapai sesuai dengan yang diinginkan.

2.8. Penegakan Hukum Pajak (*Tax Law Enforcement*)

Menurut Kumaladewi (2008) penegakan dengan tegas undang-undang perpajakan atau yang disebut sebagai *tax law enforcement* atau *enforcement* di bidang perpajakan telah dirumuskan oleh IBFD (*international Bureau of Fiscal Documentation*) sebagai berikut :

Action taken by the tax authority to ensure that the taxpayer or potential taxpayer complies with the tax law, e.g. by rendering returns or account etc. Or providing othe relevant information, and paying or otherwise accounting for tax which is due. Means of enforcement may include penalties for failure to render returns stc., Interest charged on late payment of tax, criminal prosecution in cases of evasion or fraud etc.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa penegakan hukun di bidang perpajakan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh pejabat terkait untuk menjamin agar pembayaran pajak (Wajib Pajak) atau pembayar pajak potensial lainnya (calon Wajib Pajak) memenuhi ketentuan undang-undang perpajakan (Kumaladewi, 2008).

Pada dasarnya tidak ada manusia yang mau dikenakan pajak, tetapi kesadaran, dan pemahaman tentang pentingnya pajak serta bukti positif yang ditunjukan pemerintah diantaranya berupa keamanan, pelayanan publik yang lebih baik, tersedianya barang publik, dan kesejahteraan rakyat akan membuat rakyat lebih rela untuk membayar pajak. Secara garis besar, Direktorat Jenderal Pajak memiliki 3 (tiga) cara untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, menurut Kumaladewi (2008) yaitu :

1. Membuat program dan kegiatan yang dapat menyadarkan dan meningkatkan kepatuhan sukarela, khususnya kepada Wajib Pajak yang belum patuh.
2. Meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak yang sudah patuh agar kepatuhan mereka tetap dipertahankan.
3. Memerangi ketidakpatuhan.

Rincian program dan kegiatan tersebut cukup banyak. Satu yang paling utama adalah program pengembangan pelayanan prima yang secara terus-menerus diperbaharui sesuai visi Dirjen Pajak. Selain itu ada upaya-upaya lain untuk meningkatkan kepatuhan dalam konteks hukum, yaitu penyanderaan terhadap Wajib Pajak yang tidak mau melunasi utang pajaknya, dan penangkapan terhadap Wajib Pajak yang terlibat pembuatan faktur pajak fiktif, serta bekerjasama dengan komisi Pemberantasan Korupsi (KPK). Semua ini menunjukkan adanya keterbukaan untuk menindak, baik kepada aparat pajak sendiri, maupun Wajib Pajak jika ia memang melakukan kesalahan yang merugikan negara (Kumaladewi, 2008).

2.9. Pengertian Sistem Pemungutan Pajak

Wahyuninda (2007) menjelaskan bahwa Wirawan B. Ilyas dan Richard Burton dalam bukunya Hukum Pajak menyatakan bahwa pada dasarnya ada 4 (empat) macam sistem pemungutan pajak yaitu :

1. *Official assessment system* adalah suatu pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemungut pajak (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar (pajak yang terutang) oleh seseorang. Dengan sistem ini

masyarakat (Wajib Pajak) bersifat pasif dan menunggu dikeluarkannya suatu penetapan pajak oleh fiskus. Besarnya utang pajak seseorang baru diketahui setelah adanya Surat Ketetapan Pajak.

Ciri-ciri *official assessment system* adalah sebagai berikut:

- Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada fiskus.
 - Wajib Pajak bersifat pasif.
 - Utang pajak timbul setelah dikeluarkan Surat Ketetapan Pajak oleh fiskus.
2. *Semi self assessment system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang pada fiskus dan wajib pajak untuk menentukan besarnya pajak seseorang yang terutang. Dalam sistem ini setiap awal tahun pajak Wajib Pajak menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang untuk tahun berjalan yang merupakan angsuran bagi Wajib Pajak yang harus disetor sendiri. Baru kemudian pada akhir tahun pajak fiskus menentukan besarnya utang pajak yang sesungguhnya berdasarkan data yang dilaporkan oleh Wajib Pajak.
3. *Self assessment system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetorkan, dan melaporkan sendiri besarnya utang pajak. Dalam sistem ini Wajib Pajak yang aktif sedangkan Fiskus tidak turut campur dalam penentuan besarnya pajak yang terutang seseorang, kecuali Wajib Pajak melanggar ketentuan yang berlaku.

4. *Withholding system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang pada pihak ketiga untuk memotong/ memungut besarnya pajak yang terutang. Pihak ketiga yang telah ditentukan tersebut selanjutnya menyeter dan melaporkannya kepada fiskus. Pada sistem ini fiskus dan wajib pajak tidak aktif, fiskus hanya bertugas mengawasi saja pelaksanaan pemotongan/ pemungutan yang dilakukan oleh pihak ketiga. Pengertian pemungutan menurut Undang-undang Nomor 34 Tahun 2004 Perubahan atas Undang-undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pasal 1 angka 13, adalah : Suatu rangkaian kegiatan mulai dari penghimpunan data obyek dan subyek pajak atau retribusi, penentuan besarnya pajak atau retribusi yang terutang sampai kegiatan penagihan pajak atau retribusi kepada Wajib Pajak atau Wajib Retribusi serta pengawasan penyeterannya.

2.9.1. Pengertian Self Assessment System

Self assessment system sebagai sistem penetapan pajak di Indonesia telah diterapkan sejak *tax reform* tahun 1983, sedangkan penerapan *self assessment system* di Yogyakarta sejak tahun 1987. Oleh karena itu, sangatlah penting bagi suatu negara apakah menganut *self assessment system* atau menganut *official assessment system* akan sangat berpengaruh terhadap optimalisasi pemasukan dana ke kas negara. *Self assessment system* terdiri dari dua kata bahasa Inggris yaitu *self* artinya sendiri, dan *to assess* yang berarti menilai, menghitung, menaksir. Sehingga *self assessment* artinya menilai sendiri, jadi Wajib Pajak

sendirilah yang menghitung dan menilai pemenuhan kewajiban perpajakan, maka *self assessment system* dapat diartikan suatu sistem perpajakan yang memberi kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya (Wahyuninda, 2007).

Dalam sistem ini Wajib Pajaklah yang aktif sejak mendaftarkan diri ke KPP untuk mendapatkan NPWP sampai dengan menetapkan sendiri jumlah pajak yang terutang dalam suatu tahun melalui pengisian SPT. Peranan *fiskus* dalam sistem ini adalah tut wuri handayani, yakni mengamati dan mengawasi pelaksanaannya dan bila perlu melakukan pemeriksaan dan mengenakan sanksi perpajakan sesuai dengan ketentuan perundangan perpajakan yang berlaku (Wahyuninda, 2007).

Dalam sejarah perkembangan *self assessment system* di Indonesia dikenal dua macam *self assessment system*, yaitu *semi self assessment system* dan *full assessment system*. Dalam *semi self assessment system*, yang dikenal dengan nama MPS (Menghitung Pajak Sendiri), maka Wajib Pajak baru pada tahap 4 M pertama yaitu : mendaftarkan diri, menghitung & memperhitungkan, menyetor dan melaporkan, sedangkan proses dan hak menetapkan jumlah pajak masih tetap berada pada fiskus melalui penerbitan SKP (Surat Ketetapan Pajak) (Wahyuninda, 2007).

Pada *full assessment system*, proses dan hak menetapkan sudah berada pada pihak Wajib Pajak. Proses dan hak ini diwujudkan dalam pengisian SPT secara baik dan benar dan menyampaikannya kepada *fiskus*. Pengisian SPT secara baik dan benar oleh Wajib Pajak dijamin oleh undang-undang dalam pasal 12 ayat

(2) UU No. 16 Tahun 2000 yang menyatakan : Jumlah pajak yang terutang menurut Surat Pemberitahuan yang disampaikan oleh Wajib Pajak adalah jumlah pajak yang terutang menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan (Wahyuninda, 2007).

Selain itu ketentuan dalam penerapan *self assessment system* terdapat dalam undang-undang-undang PPh pasal 25 yang didalamnya dijelaskan lebih mendalam mengenai ketentuan-ketentuan *self assessment system* seperti besarnya angsuran pajak yang harus dibayar sendiri oleh Wajib Pajak untuk bulan-bulan sebelum Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan disampaikan sebelum batas waktu penyampaian SPT Pajak Penghasilan sama dengan besarnya angsuran pajak untuk bulan terakhir tahun pajak yang lalu.

Mardiasmo (2008), dalam bukunya yang berjudul Perpajakan menjelaskan bahwa pada *self assessment system*, terdapat beberapa ciri-ciri yang memudahkan untuk membedakan dengan sistem lainnya antara lain:

1. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada Wajib Pajak sendiri.
2. Wajib Pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.
3. Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

2.10. Surat Pemberitahuan (SPT)

Pada Pasal 1 angka 11 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyebutkan bahwa pengertian Surat

Pemberitahuan adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Waluyo, 2011).

Pengaturan SPT tersebut selanjutnya dimuat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2007 tentang Tata Cara Pelaksanaan Hak dan Kewajiban Perpajakan berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali mengalami perubahan, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 dan aturan pelaksanaan pada tingkat di bawahnya seperti peraturan menteri keuangan (Waluyo, 2011).

2.10.1. Fungsi SPT

Waluyo (2011), dalam bukunya yang berjudul Perpajakan Indonesia menyebutkan bahwa Pasal 3 Undang-Undang KUP juga menegaskan kewajiban bagi setiap Wajib Pajak untuk mengisi SPT dengan benar, lengkap, jelas, dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka arab, satuan mata uang rupiah, dan menandatangani serta menyampaikan ke Kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Dengan ini menegaskan fungsi SPT bagi wajib Pajak:

a. Bagi Pengusaha

Bagi pengusaha bahwa SPT Pajak Penghasilan yaitu berfungsi sebagai sarana melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang untuk melaporkan tentang:

- 1) Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan/atau melalui pemotongan pihak lain dalam 1 (satu) tahun pajak atau bagian tahun pajak.
- 2) Penghasilan yang merupakan objek pajak dan/atau bukan objek pajak.
- 3) Harta dan kewajiban.

b. Bagi Pengusaha Kena Pajak

Bagi Pengusaha Kena Pajak, fungsi SPT adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Barang Mewah yang sebenarnya terutang.

c. Bagi Pemotong atau Pemungut Pajak

Fungsi Surat Pemberitahuan adalah sebagai sarana melaporkan dan mempertanggungjawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkannya.

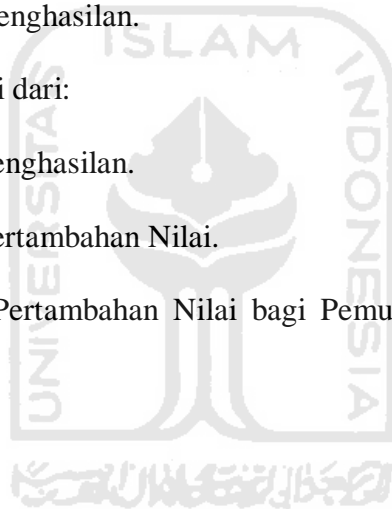
2.10.2. Jenis SPT

Mardiasmo (2008), Secara garis besar SPT dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. SPT Masa adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu Masa Pajak.
2. SPT Tahunan adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak.

Surat Pemberitahuan meliputi:

1. SPT Tahunan Pajak Penghasilan.
2. SPT Masa yang terdiri dari:
 - a. SPT Masa Pajak Penghasilan.
 - b. SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai.
 - c. SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai bagi Pemungut Pajak Pertambahan Nilai.



2.10.3. SPT secara Elektronik

Waluyo (2011), dengan telah diterbitkannya Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Kep-05/Pj./2005 Tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata cara Penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-filling*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP), maka beberapa hal yang perlu diperhatikan dengan SE Nomor 10/Pj./2005, yaitu sebagai berikut:

1. Wajib Pajak yang ingin menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-Filling*) melalui satu atau beberapa Perusahaan Penyedia Jasa

Aplikasi (ASP) yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak harus memiliki *electronic filling identification number* (e-FIN) yang telah memperoleh sertifikat (*digital certificate*) dari Direktorat Jenderal Pajak.

2. Adapun tata cara pemberian e-FIN adalah sebagai berikut:
 - a. Wajib Pajak mengajukan permohonan secara tertulis kepada Kantor Pelayanan Pajak menurut tempat Wajib Pajak terdaftar sesuai dengan lampiran Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-05./Pj./2005, dengan melampirkan fotokopi kartu NPWP atau Surat keterangan terdaftar dan dalam hal Pengusaha Kena Pajak disertai dengan Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak.
 - b. Kepala seksi Tata Usaha Perpajakan atau Kepala Seksi Pelayanan dalam hal KPP tempat Wajib Pajak terdaftar adalah KPP yang telah menerapkan sistem modern, memproses permohonan Wajib Pajak apabila persyaratan dalam pengajuan permohonan tersebut telah diterima secara lengkap.
 - c. Permohonan e-FIN harus diselesaikan paling lama 2 (dua) hari kerja sejak permohonan Wajib Pajak telah diterima secara lengkap.
 - d. Bentuk e-FIN.
 - e. E-FIN diberikan kepada Wajib Pajak setelah ditandatangani oleh Kepala Seksi Tata Usaha Perpajakan atas nama kepala kantor.
3. Wajib Pajak yang telah memperoleh e-FIN akan menyampaikan SPT secara elektronik melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).
4. KPP menerima induk SPT yang telah ditandatangani oleh Wajib Pajak sebagaimana diatur dalam Pasal 3 ayat (1) Undang-Undang Ketentuan Umum

dan Tata Cara Perpajakan (kewajiban mengisi, menandatangani, dan menyampaikan SPT) beserta surat Setoran pajak (bila ada) dan dokumen lainnya.

2.11. Surat Setoran Pajak (SSP)

Surat setoran Pajak merupakan 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 (Mardiasmo, 2008).

Fungsi dari Surat Setoran Pajak adalah sebagai bukti pembayaran pajak apabila telah disahkan oleh Pejabat kantor penerima pembayaran yang berwenang atau apabila telah mendapatkan validasi (Mardiasmo, 2008).

Terkait dengan tempat pembayaran Waluyo (2011), menjelaskan mengenai tempat pembayaran dan penyetoran pajak, ada 2 cara yaitu:

1. Secara manual melalui, bank yang ditunjuk oleh Menteri Keuangan atau melalui Kantor Pos.
2. Secara *online*, yaitu melalui media internet.

Tata cara pembayaran setoran pajak melalui sistem pembayaran *online* dan penyampaian SPT dalam bentuk digital telah diatur dalam Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep 383/Pj./2002 Tanggal 14 agustus 2002.

Pengaturan tersebut meliputi:

- a. Pembayaran pajak umumnya menggunakan sarana SSP, tetapi Wajib Pajak dapat melakukan pembayaran setoran pajak melalui sistem pembayaran *online* terhitung mulai tanggal 1 Juli 2002. Wajib Pajak wajib melakukan pembayaran setoran pajak melalui sistem pembayaran *online* terhitung 1 Januari 2003, sedangkan tata caranya disampaikan pada lampiran Keputusan Direktur Jenderal Pajak yang dimaksud ini (contoh pembayaran pajak melalui *teller*, pembayaran pajak menggunakan fasilitas alat transaksi bank seperti ATM, pembayaran pajak menggunakan fasilitas *cash management service-CSM*). Sistem pembayaran *online* ini adalah pembayaran setoran pajak melalui PT Pos Indonesia atau Bank Persepsi atau Devisa Persepsi *Online*.
- b. Penyampaian SPT dapat dilakukan dalam bentuk digital terhitung mulai tanggal 1 Juli 2002. Penyampaian SPT dalam bentuk digital adalah pelaporan SPT Masa Pajak Penghasilan, SPT Tahunan Pajak Penghasilan dan SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer. Tata cara penyampainnya dengan memperhatikan lampiran Keputusan Direktur Jenderal Pajak dimaksud (tata cara penyampaian SPT dengan menggunakan media komputer).

2.12. Kewajiban Wajib Pajak Orang Pribadi dalam *Self Assessment System*

Kewajiban Wajib Pajak orang pribadi dalam *self assessment system* menurut Soemarso (2007) dalam bukunya yang berjudul *Perpajakan Pendekatan*

Komprehensif adalah dimulai dari pendaftaran, pembayaran, pelaporan, pembukuan, dan penyampaian informasi dalam pemeriksaan.

1. Pendaftaran

Secara garis besar ketentuan tentang pendaftaran yang dicakup dalam Pasal 2 UU-KUP adalah sebagai berikut (Direktorat Jenderal Pajak, 2008) :

1. Setiap Wajib Pajak (WP) wajib mendaftarkan dirinya pada Direktorat Jenderal Pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) (ayat 1).
2. Pengecualian : Wajib Pajak yang penghasilan netonya lebih kecil dari Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP).
3. Pengusaha Kena Pajak (PKP) Pajak Pertambahan Nilai (PPN) harus minta dikukuhkan sebagai PKP (ayat 2).
4. Direktorat Jenderal Pajak menerbitkan NPWP dan mengukuhkan PKP secara jabatan jika WP atau PKP tidak melaksanakan kewajibannya (ayat 4).

Sanksi yang diberikan kepada Wajib Pajak jika melanggar ketentuan tersebut dan mengakibatkan kerugian pada negara adalah dipidana dengan pidana penjara selama-lamanya 6 tahun dan/atau denda setinggi-tingginya sebesar 4 kali (empat kali) jumlah pajak yang terutang atau kurang bayar. Sementara itu, siapapun dalam rangka restitusi atau kompensasi melakukan percobaan penyalahgunaan NPWP atau pengukuhan PKP akan dipidana paling lama 2 (dua) tahun dan/atau denda paling tinggi 4 (empat) kali dari jumlah restitusi atau kompensasi yang dimohonkan.

2. Pelunasan

Pelunasan pajak adalah tindakan yang dilakukan setelah timbulnya utang pajak. Ketentuan pelunasan seperti diuraikan di atas dengan jelas dinyatakan dalam UU-KUP Pasal 12 yang secara garis besar dapat diikhtisarkan sebagai berikut (Direktorat Jenderal Pajak, 2008) :

1. Pembayaran pajak tidak menggantungkan pada Surat Ketetapan Pajak.
2. Jumlah pajak dalam Surat Pemberitahuan harus dihitung sesuai dengan peraturan perpajakan (benar).
3. Jika jumlah pajak menurut Surat Pemberitahuan tidak benar Dirjen pajak menetapkan jumlah pajak yang semestinya.

3. Pelaporan

Kewajiban pelaporan dilakukan oleh Wajib Pajak dengan mengambil sendiri dan mengisi Surat Pemberitahuan serta menyampaikannya kepada kantor pelayanan pajak setempat atau Kantor Pelayanan Pajak yang ditetapkan bagi wajib tertentu. Ada dua macam Surat Pemberitahuan yaitu Surat Pemberitahuan Masa, yang artinya surat pemberitahuan untuk suatu masa pajak dan surat Pemberitahuan Tahunan adalah surat pemberitahuan untuk suatu tahun pajak atau bagian tahun pajak (Soemarso, 2007).

Secara garis besar, pelaporan pajak seperti diatur dalam Pasal 3 (Direktorat Jenderal Pajak, 2008) dapat diikhtisarkan sebagai berikut :

1. WP wajib mengisi Surat Pemberitahuan (ayat 1).
2. Surat Pemberitahuan diambil sendiri oleh WP (ayat 2).

3. Batas waktu penyampaian (ayat 3)
 - a. Surat Pemberitahuan Masa : 20 (dua puluh) hari setelah akhir masa pajak.
 - b. Surat Pemberitahuan Tahunan : 3 (tiga) bulan setelah akhir tahun pajak.
4. Perpanjangan : maksimum 6 (enam) bulan dan permohonan tertulis (ayat 5).
5. Pelanggaran batas waktu : Surat Teguran (ayat 5a).
6. Surat Pemberitahuan harus ditandatangani (ayat 7) dan dilampiri keterangan dan dokumen seperti ditetapkan (ayat 6).

4. Pembukuan

Dalam Pasal 4 (Direktorat Jenderal Pajak, 2008), disebutkan bahwa Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak yang wajib menyelenggarakan pembukuan harus dilampiri dengan laporan keuangan berupa neraca dan perhitungan laba rugi. Laporan keuangan dihasilkan oleh sistem akuntansi (pembukuan) yang ditetapkan dalam perusahaan (unit usaha atau kegiatan). Ketentuan tentang pembukuan diatur dalam Pasal 28 UU KUP. Pasal tersebut menyatakan bahwa kewajiban pembukuan berlaku bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan bagi semua Wajib Pajak Badan (Soemarso, 2007).

Wajib pajak yang dibebaskan dari kewajiban mengadakan pembukuan wajib menyelenggarakan pencatatan. Wajib Pajak yang termasuk dalam kategori ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas serta Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas tetapi diperbolehkan untuk menggunakan norma perhitungan

penghasilan neto dalam perhitungan pajak penghasilannya, seperti pengusaha kecil (Soemarso, 2007).

5. Pemeriksaan

Pemeriksaan pajak adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh kantor pajak terhadap Wajib Pajak untuk mencari dan mengumpulkan data atau keterangan lainnya guna penetapan besarnya pajak yang terutang dan/atau tujuan lain dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Dasar hukum pemeriksaan pajak diatur dalam UU KUP Pasal 29 dan 31 (Soemarso, 2007).

Kewajiban Wajib Pajak pada saat dilakukan pemeriksaan pajak adalah memperlihatkan data/atau meminjamkan buku catatan, dokumen yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang berhubungan dengan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas Wajib Pajak, memberi kesempatan kepada pemeriksa untuk memasuki tempat atau ruangan yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan, dan memberi keterangan yang diperlukan secara tertulis dan/atau lisan (Soemarso, 2007).

2.13. Telaah Pustaka

Di Kendari Sulawesi Selatan, sebuah penelitian yang berjudul “Efektivitas Pelaksanaan Sistem *Self Assessment* di Kantor Pelayanan Pajak Kendari Sulawesi Selatan” penelitian tersebut menghasilkan: *pertama*, kebijaksanaan pelaksanaan sistem *Self Assessment* dalam pemungutan pajak adalah dimaksudkan untuk meningkatkan penerimaan pajak dan jumlah Wajib Pajak serta menurunkan

jumlah surat tagihan pajak yang diberikan kepada Wajib Pajak dari tahun ke tahun dan dalam pelaksanaan sistem *Self Assessment* sangat ditentukan oleh Wajib Pajak, karena Wajib Pajaklah yang aktif dalam menghitung, memperhitungkan jumlah pajak terhutang dalam satu tahun pajak, dan membayarnya serta melaporkannya kepada aparat perpajakan (Dachlan, 2002).

Kedua, efektivitas pelaksanaan sistem *Self Assessment* dapat dilihat dari hasil produk hukumnya yakni dari empat hasil produk undang-undang perpajakan yang lama menjadi satu undang-undang baru yang filosofinya berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 (Dachlan, 2002).

Kusumawati dan Indra (2006), dalam penelitiannya menyebutkan bahwa beberapa peneliti sebelumnya telah membahas mengenai *self assessment system*. Seperti yang diungkapkan oleh Damayanti (2004) dalam Kusumawati dan Indra (2006) yang memperhatikan masalah fungsi menghitung dan membayar, bahwa adanya anggapan yang kurang baik oleh Wajib Pajak terhadap *Fiskus* sehingga mengakibatkan kesadaran dan tanggung jawab Wajib Pajak terhadap pelaksanaan *self assessment* sulit dicapai. Hal ini bisa dilihat dengan banyaknya Wajib Pajak Badan di Salatiga yang belum mampu menghitung sendiri pajak terutangnya. Sedangkan fungsi pembayaran pajak terutang sebagian besar telah dilaksanakan tepat waktu. Wajib Pajak yang membayar pajak terutang tidak tepat waktu ternyata fungsi penghitungan pajak terutang dilakukan oleh *Fiskus*.

Setelah Damayanti (2007) membahas masalah fungsi menghitung dan membayar maka dalam penelitian Novianti (1997) dalam Kusumawati dan Indra (2006) menyimpulkan bahwa pelaksanaan *self assessment* belum bisa diterapkan

oleh Wajib Pajak Orang Pribadi terutama pemilik kos-kosan, karena mereka sering kali tidak melaporkan atau mencantumkan Pajak Penghasilannya di SPT. Hal ini dilakukan oleh Wajib Pajak pemilik rumah kos-kosan karena rendahnya tingkat kejujuran Wajib Pajak dan kurangnya pengetahuan Wajib Pajak terhadap ketentuan perpajakan, hal tersebut terkait dengan fungsi melapor.

Dari kedua peneliti diatas, nampak bahwa mereka membahas terkait dengan kewajiban Wajib Pajak dalam *self assessment system*, selanjutnya dikaitkan dengan peran fiskus dalam penerapan *self assessment system* yakni fungsi penyuluhan. Pada tanggal 1 Januari 2001 pemerintah Indonesia memberlakukan secara efektif Undang-Undang No. 17 tahun 2000 tentang Pajak Penghasilan untuk menggantikan Undang-Undang No. 7 tahun 1994 yang sebelumnya menggantikan Undang-Undang No. 7 tahun 1983. Peraturan perpajakan yang baru tersebut bagi Wajib Pajak bisa jadi akan semakin menambah kompleks dalam memahami peraturan perpajakan. Kompleksitas meningkatkan ketidakpastian bagi pembayar pajak, yang selanjutnya mendorong ketidakpatuhan (Westat dalam Jackson *et al.*, 1986).

Hasil penelitian Milliron (1988) dalam Kusumawati dan Indra (2006) menunjukkan bahwa ambiguitas dalam peraturan perpajakan berkorelasi positif dengan ketidakpatuhan dalam penyusunan pelaporan pajak penghasilan. Berdasarkan temuan penelitian diatas dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kompleksitas peraturan perpajakan yang cenderung membingungkan, semakin rendah kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dengan demikian berdasarkan fenomena tersebut, maka *Fiskus* harus secara intensif melakukan penyuluhan kepada Wajib Pajak.

Selain fungsi penyuluhan, kewajiban fiskus yang lain adalah dalam fungsi pengawasan seperti yang diungkapkan oleh Kiryanto (1999) dalam Kusumawati dan Indra (2006) yang mengemukakan bahwa Struktur Pengendalian Intern (SPI) mempunyai hubungan dan pengaruh yang signifikan dengan kepatuhan Wajib Pajak badan dalam memenuhi kewajiban Pajak Penghasilannya. Selain itu juga Kantor Pelayanan Pajak (KPP) perlu memperhatikan tentang penerapan SPI pada Wajib Pajak, sehingga apabila SPI jelek dapat menunjukkan indikasi rendahnya kepatuhan Wajib Pajak sehingga KPP dapat melaksanakan pemeriksaan kebenaran jumlah pajak yang terutang untuk Wajib Pajak yang bersangkutan.

Sedangkan Sofyan (2003) dalam Kusumawati dan Indra (2006) menjelaskan terkait tentang fungsi pelayanan, mengemukakan bahwa sistem penetapan pajak harus mencerminkan adanya kepastian hukum, keadilan dan kemudahan agar tanggung jawab Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan dapat dipenuhi sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan. Selain itu juga Wajib Pajak tidak boleh diperlakukan sebagai obyek, tetapi sebagai subyek yang harus dibina agar bersedia, mampu dan sadar melaksanakan kewajiban perpajakan.

Penelitian yang dilakuakn oleh Pramastuti (2003) dalam Kusumawati dan Indra (2006) terkait dengan peran fiskus juga yakni dalam fungsi pemeriksaan. Dia menemukan bahwa pemeriksaan pajak yang dilakukan oleh pemeriksa pajak dapat memudahkan para Wajib Pajak dalam menghitung besarnya pajak yang

harus disetorkan. Sehingga pelaksanaan sistem *self assessment* dapat berfungsi sesuai dengan yang diharapkan.

Di sisi lain Damayanti (2004) menunjukkan bahwa fungsi pengawasan yang dilakukan *Fiskus* belum terlaksana dengan baik, karena fungsi pengawasan yang dilakukan oleh *Fiskus* terlalu berlebihan dan salah sasaran. Menurut Sadhani (2004) dalam Kusumawati dan Indra (2006), guna melakukan penilaian tingkat efisiensi suatu sistem perpajakan, terdapat dua elemen dasar yang selalu menjadi acuan, yaitu (1) biaya administrasi perpajakan; dan (2) biaya kepatuhan perpajakan (*compliance of taxation*). Sistem perpajakan dikatakan efisien apabila biaya kedua elemen tersebut rendah.

2.14. Kesimpulan

Dari pembahasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan self assessment system memerlukan beberapa ketentuan dan tata cara yang telah diatur dalam Undang-Undang Perpajakan. Selain itu terdapat beberapa kajian teori yang berhubungan dengan self assessment system, diantaranya mulai dari kepemilikan NPWP oleh Wajib Pajak hingga kewajiban fiskus dalam pelaksanaan self assessment sendiri.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Pengenalan

Dalam bab ini penulis akan membahas terkait dengan metodologi penelitian, yang dimulai dari membahas alasan penelitian, pendekatan yang digunakan selama proses penelitian, sumber data dan teknik pengumpulan data, instrumen dalam penelitian, teknik analisis data, pengujian keabsahan data dan kesimpulan dalam bab ini. Dengan begitu akan memudahkan para pembaca dalam memahami pembahasan dalam bab ini.

3.2. Pendekatan Penelitian

Dalam sebuah penelitian diperlukan metode dalam pelaksanaan penelitian tersebut. Sesuai dengan alasan penelitian diatas, maka peneliti memilih melakukan penelitian ini dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif.

Metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2010) adalah :

metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2010).

Sedangkan Cresswell (1998:15) dalam Emzir (2010) memiliki pendapat sendiri terkait dengan penelitian kualitatif adalah :

penelitian kualitatif adalah proses penyelidikan berdasarkan pemahaman tradisi metodologis yang berbeda dan penyelidikan dengan mengeksplorasi

masalah sosial atau terkait dengan masalah manusia. Peneliti membangun gambaran, kompleks holistik, menganalisa kata-kata, laporan pandangan rinci tentang informan, dan melakukan studi di alam (Emzir, 2010).

Wahyuni (2012), menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah sebuah pendekatan induktif dan tujuannya untuk memperoleh pemahaman yang lebih dalam atas pengalaman grup atau seseorang. Pendapat lain diungkapkan oleh Ritchie dan Lewis (2003), bahwa penelitian kualitatif adalah:

Penelitian Kualitatif adalah kegiatan yang terletak pada pengamatan. Ini terdiri dari praktek penafsiran set material, yang membuat dunia terlihat. Praktek-praktek tersebut mengubah dunia menjadi serangkaian representasi termasuk catatan lapangan, wawancara, percakapan, foto, rekaman dan memo untuk diri sendiri. Pada tingkat ini, penelitian kualitatif melibatkan pendekatan interpretif naturalistik kepada dunia luar. Ini berarti bahwa peneliti kualitatif mempelajari hal-hal dalam pengaturan alam, mencoba untuk memahami, atau untuk menafsirkan, fenomena dalam hal arti membawa mereka lebih dekat dengan alam (Ritchie & Lewis, 2003).

Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*), disebut juga sebagai metode etnographi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya. Disebut metode kualitatif karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif (Sugiyono, 2010).

Objek dalam penelitian kualitatif adalah objek yang alamiah, atau *natural setting*, sehingga metode penelitian ini sering disebut sebagai metode naturalistik. Objek yang alamiah adalah objek yang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti sehingga kondisi pada saat peneliti memasuki objek, setelah berada di objek dan setelah keluar dari obyek relatif tidak berubah (Sugiyono, 2010).

Kriteria data dalam penelitian kualitatif adalah data yang pasti, data yang pasti merupakan data yang sebenarnya terjadi sebagaimana adanya, bukan data yang sekedar yang terlihat, terucap, tetapi data yang mendukung makna di balik yang terlihat dan terucap tersebut (Sugiyono, 2010).

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data tidak dipandu oleh teori, tetapi dipandu oleh fakta-fakta yang ditemukan pada saat penelitian di lapangan. Oleh karena itu analisis data yang dilakukan bersifat induktif berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan dan kemudian dapat dikonstruksikan menjadi hipotesis atau teori (Sugiyono, 2010).

Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya dan pasti yang merupakan suatu nilai di balik data yang tampak. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif tidak menekankan pada generalisasi tetapi lebih menekankan pada makna. Generalisasi dalam penelitian kualitatif dinamakan *transferability*, artinya hasil penelitian tersebut dapat digunakan di tempat lain, manakala tempat tersebut memiliki karakteristik yang tidak jauh berbeda (Sugiyono, 2010).

Sedangkan dalam penelitian kuantitatif peneliti menggunakan instrumen untuk mengumpulkan data atau mengukur status variabel yang diteliti. Untuk lebih jelasnya, maka Sugiyono (2010) menjelaskan perbedaan antara metode kualitatif dengan kuantitatif meliputi tiga hal yaitu, perbedaan tentang aksioma, dan karakteristik penelitian itu sendiri.

1. Perbedaan Aksioma

Aksioma adalah pandangan dasar. Aksioma penelitian kuantitatif dan kualitatif meliputi aksioma tentang realitas, hubungan peneliti dengan yang diteliti, hubungan variabel, kemungkinan generalisasi, dan peranan nilai.

a. Sifat Realitas

Dalam penelitian kuantitatif realitas dipandang sebagai sesuatu yang kongkrit, dapat diamati dengan panca indera, dapat dikategorikan menurut jenis, bentuk, warna, dan perilaku, tidak berubah dan dapat diverifikasi.

Dengan demikian dalam penelitian kuantitatif, peneliti dapat menentukan hanya beberapa variabel saja dari objek yang diteliti dan kemudian dapat membuat instrumen untuk mengukurnya.

Sedangkan dalam penelitian kualitatif suatu realitas atau objek tidak dapat dilihat secara parsial dan dipecah ke dalam beberapa variabel. Penelitian kualitatif memandang objek sebagai sesuatu yang dinamis, hasil konstruksi pemikiran, dan utuh (holistik) karena setiap aspek dari objek itu mempunyai satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan.

b. Hubungan peneliti dan yang diteliti

Dalam penelitian kuantitatif hubungan antara peneliti dengan yang diteliti bersifat independen. Dengan menggunakan kuisisioner sebagai teknik pengumpulan data, maka peneliti kuantitatif hampir tidak mengenal yang diteliti atau responden yang memberikan data. Dalam penelitian kualitatif peneliti sebagai human instrument dan dengan teknik pengumpulan data *participant observation* (observasi berperan serta) *in depth interview*

(wawancara mendalam), maka peneliti harus berinteraksi dengan sumber data. Dengan demikian peneliti kualitatif harus mengenal betul orang yang memberikan data.

c. Hubungan Antar Variabel

Peneliti kuantitatif dalam melihat hubungan variabel terhadap objek yang diteliti lebih bersifat sebab dan akibat, sehingga dalam penelitiannya ada variabel independen dan dependen. Dari variabel tersebut selanjutnya dicari seberapa pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Sedangkan dalam penelitian kualitatif yang bersifat holistik dan lebih menekankan pada proses, maka penelitian kualitatif dalam melihat hubungan antara variabel pada objek yang diteliti bersifat interaktif yaitu saling mempengaruhi, sehingga tidak diketahui nama variabel independen dan dependennya.

d. Kemungkinan generalisasi

Pada umumnya pada penelitian kuantitatif lebih menekankan pada keluasan informasi, (bukan kedalaman) sehingga metode ini cocok digunakan untuk populasi yang luas dengan variabel yang terbatas. Selanjutnya data yang diteliti adalah data sampel yang diambil dari populasi tersebut dengan teknik *probability sampling* (random). Berdasarkan data dari sampel tersebut, selanjutnya peneliti membuat generalisasi (kesimpulan sampel diberlakukan ke populasi dimana sampel tersebut diambil).

Penelitian kualitatif tidak melakukan generalisasi tetapi lebih menekankan kedalam informasi sehingga sampai pada tingkat makna. Seperti telah dikemukakan, makna adalah data dibalik yang tampak. Walaupun penelitian kualitatif tidak membuat generalisasi, tidak berarti hasil penelitian kualitatif tidak dapat diterapkan di tempat lain. Generalisasi dalam penelitian kualitatif disebut dengan *transferability* (keterahlian), maksudnya hasil penelitian dapat ditransferkan atau ditempatkan di tempat lain, manakala kondisi tempat lain tersebut tidak jauh berbeda dengan tempat penelitian.

e. Peranan Nilai

Dalam melakukan pengumpulan data terjadi interaksi antara pengumpul data dengan sumber data. Dalam interaksi ini baik peneliti maupun sumber data memiliki latar belakang, pandangan, nilai-nilai, kepentingan dan persepsi berbeda-beda, sehingga dalam pengumpulan data, analisis, dan pembuatan laporan akan terlihat oleh nilai masing-masing.

2. Karakteristik penelitian

Karakteristik penelitian kualitatif dan kuantitatif adalah sebagai berikut:

- a. Dilakukan pada kondisi yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) langsung ke sumber data dan peneliti adalah instrumen kunci.
- b. Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif. Data yang terkumpul berbentuk data-data dan gambar sehingga tidak menekankan pada angka.

- c. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses dari pada produk atau *outcome*.
- d. Penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif.
- e. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna (data dibalik yang teramati).

Setiap metode penelitian memiliki kekurangan dan keunggulan. Oleh karena itu metode kuantitatif dan kualitatif keberadannya tidak perlu dipertentangkan karena keduanya justru saling melengkapi. Metode kuantitatif cocok digunakan untuk penelitian yang masalahnya sudah jelas, dan umumnya dilakukan pada populasi yang luas sehingga hasil penelitian kurang mendalam. Sementara metode kualitatif cocok digunakan untuk meneliti dimana masalahnya yang belum jelas, dilakukan pada situasi sosial yang tidak luas, sehingga hasil penelitian lebih mendalam dan bermakna (Sugiyono, 2010).

Sugiyono (2010) menjelaskan kapan saja dapat menggunakan metode kualitatif, dan untuk meneliti hal-hal sebagai berikut :

1. Bila masalah penelitian belum jelas, masih remang-remang atau mungkin malah masih gelap. Kondisi tersebut sangat cocok untuk menggunakan metode ini karena penelitian kualitatif akan langsung masuk ke objek, melakukan penjelajahan dengan *grant tour question*, sehingga masalah masalah akan dapata ditemukan dengan jelas.

2. Memahami makna dibalik data yang tampak. Gejala sosial sering tidak bisa dipahami berdasarkan apa yang diucapkan dan dilakukan orang. Setiap ucapan dan tindakan orang sering mempunyai makna tertentu.
3. Untuk memahami interaksi sosial. Interaksi sosial yang kompleks hanya dapat diurai kalau peneliti melakukan penelitian dengan metode kualitatif dengan cara ikut berperan serta, wawancara mendalam terhadap interaksi sosial tersebut.
4. Memahami perasaan orang. Perasaan orang sulit dimengerti kalau tidak diteliti dengan metode kualitatif, dengan teknik pengumpulan data wawancara mendalam, dan observasi berperan serta untuk ikut merasakan apa yang dirasakan orang tersebut.
5. Untuk mengembangkan teori. Metode kualitatif paling cocok digunakan untuk mengembangkan teori yang dibangun melalui data yang diperoleh melalui lapangan.
6. Untuk memastikan kebenaran data. Data sosial sering sulit dipastikan kebenarannya. Dengan metode kualitatif, melalui teknik pengumpulan data secara triangulasi (gabungan) maka kepastian data akan lebih terjamin.
7. Meneliti sejarah perkembangan. Sejarah perkembangan kehidupan seseorang tokoh atau masyarakat akan dapat dilacak melalui metode kualitatif. Dengan menggunakan data dokumentasi, wawancara mendalam kepada pelaku atau orang yang dipandang tahu.

Dalam penelitian ini, peneliti menawarkan penelitian dengan menggunakan metode penelitian secara kualitatif agar hasil yang diperoleh dalam

penelitian yang akan dilakukan lebih terfokus dan mendalam sehingga didapat hasil yang sesuai dengan kondisi sebenarnya (*natural*) dalam hal ini adalah kondisi dari penerapan *self assessment system* di KPP Pratama Yogyakarta.

Dalam hal ini permasalahan yang akan diteliti terkait dengan penerapan *self assessment system* di KPP Pratama Yogyakarta. Selama berjalannya sistem tersebut bagaimana mekanismenya selama ini, apakah sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku, selain itu bagaimana kendala yang dihadapi selama penerapan sistem ini, dan strategi yang digunakan oleh KPP Pratama untuk menghadapi kendala tersebut. Peneliti ingin melihat lebih detail dan mendalam ke hal-hal yang belum tampak jelas mengenai permasalahan tersebut.

3.3. Sampel, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1. Sampel Penelitian

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat dua teknik sampling yang dapat digunakan yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling* (Sugiyono, 2010).

1. Probability Sampling

Merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik ini meliputi, *simple random sampling*, *proportionate stratified random sampling*, *disproportionate stratified random, sampling area (cluster) sampling (sampling menurut daerah)*.

2. *Nonprobability Sampling*

Merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampel ini meliputi, *sampling sistematis*, *kuota*, *aksidental*, *purposive*, *jenuh*, dan *snowball*.

Dalam penelitian kualitatif, teknik sampling yang sering digunakan adalah *purposive sampling* dan *snowball sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti. *Snowball sampling* adalah teknik pengambilan sumber data, yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar. Hal ini dilakukan karena dari jumlah sumber data yang sedikit itu tersebut belum mampu memberikan data yang memuaskan, maka mencari orang lain lagi yang dapat digunakan sebagai sumber data. Dengan demikian jumlah sampel sumber data akan semakin besar.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *purposive sampling* yaitu terkait narasumber yang dipilih untuk memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti. Dalam hal ini, peneliti mewawancarai salah satu pegawai pajak di KPP Pratama Yogyakarta di Bagian *Account Representative* yaitu Bp. Fakhruddin, karena beliau bertugas terkait dengan melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan wajib pajak, bimbingan/himbauan dan konsultasi teknik perpajakan

kepada wajib pajak, penyusunan profil wajib pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi, dan melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku (Menteri Keuangan, 2006). Sehingga sangat cocok untuk melakukan wawancara dengan beliau karena selain beliau langsung berhubungan dengan Wajib Pajak, beliau juga menjadi tempat konsultasi bagi Wajib Pajak yang sedang menemui kesulitan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Wawancara dilakukan dengan Ibu Ari, yaitu salah satu pegawai di KPP Pratama di Bagian Umum. Peneliti melakukan wawancara dengan beliau karena di Bagian Umum peneliti dapat memperoleh informasi terkait dengan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, dan rumah tangga (Menteri Keuangan, 2007). Oleh karena itu data terkait SDM (Sumber Daya Manusia) di KPP Pratama dapat diperoleh, dan untuk data jumlah pegawai pada tiap bidangnya peneliti tidak mendapatkannya informasinya, dikarenakan tidak adanya data tersebut.

3.3.2. Sumber Data

Menurut Partuti (2010), secara umum jenis data yang diperlukan dalam suatu penelitian hukum terarah pada penelitian data sekunder dan data primer. Data primer menurut Sugiyono (2010) adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data atau peneliti. Penelitian ini menggunakan jenis sumber data primer yang didukung dengan data sekunder, yaitu : data yang mendukung keterangan atau menunjang kelengkapan Data

Primer yang diperoleh secara langsung dari responden melalui wawancara atau *interview*. Wawancara menurut Esterberg (2002) dalam Sugiyono (2010) adalah:

pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2010).

Sedangkan Garabiyah (1981:43) dalam Emzir (2010) mendefinisikan wawancara adalah :

Interaksi bahasa yang berlangsung antara dua orang dalam situasi saling berhadapan salah seorang, yaitu yang melakukan wawancara meminta informasi atau ungkapan kepada orang yang diletiti sekitar dengan pendapat dan keyakinannya (Emzir, 2010).

Menurut Ritchie dan Lewis (2003) wawancara adalah :

Wawancara adalah interaksi simbolik, bahwa kemungkinan pengetahuan tentang dunia sosial dapat diperoleh di luar interaksi.

Dari pengertian menurut Ritchie dan Lewis (2003) dapat ditarik kesimpulan bahwa wawancara merupakan interaksi antara 2 orang untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan sumber dan jenis data sebagai berikut :

1. Data Primer, adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui wawancara atau *interview*.

Adapun wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan :

- a. Bp. Fakhruddin selaku pegawai KPP Pratama Yogyakarta yang bertugas di Bagian Account Representative.
- b. Ibu. Ari selaku pegawai KPP Pratama Yogyakarta yang bertugas di Bagian Umum.

2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari atau berasal dari bahan kepustakaan (Partuti, 2010). Menurut Sugiyono (2010) data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misal melalui orang lain atau dokumen. Data tersebut berupa jurnal, buku-buku literatur perpajakan, dan website dari Direktorat Jenderal Pajak, serta beberapa website lain yang berisikan keterangan terakait dengan *self assessment system* dan segala informasi yang mendukung penelitian ini, sehingga dapat menambah pengetahuan peneliti terhadap permasalahan yang sedang diteliti.

Adapun dokumen-dokumen yang mendukung dalam penelitian ini adalah :

- a. SOP (*Standart Operating Procedures*) Tata Cara pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak.
- b. SOP (*Standart Operating Procedures*) Tata Cara Penerimaan dan Pengelolaan Surat Pemberitahuan.
- c. Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor : SE-99/PJ/2011 Tentang Pedoman Pembentukan Tim Penyuluhan Perpajakan Unit Vertikal Di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.
- d. Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor : 26/PJ/2011 Tentang Pengaduan Pelayanan Perpajakan.
- e. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 94 Tahun 2010 Tentang Pajak Penghasilan, perlu dilakukan penyesuaian terhadap ketentuan penghitungan Penghasilan Kena Pajak dan pelunasan Pajak Penghasilan dalam tahun berjalan

- f. Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor : KEP-35/PJ/2012 tentang pembayaran pajak yang dilakukan di Bank yang telah ditunjuk oleh Dirjen Pajak, seperti Bank Mandiri (Persero) Tbk.
- g. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor : 82/PMK.03/2011 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Pajak.

3.3.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi yang alamiah), sumber data primer dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Nasution (1988) dalam Sugiyono (2010) menyatakan bahwa observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Selanjutnya yaitu wawancara, menurut Susan Stainback (1988) dalam Sugiyono (2010) dengan wawancara maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan sesuai fenomena yang terjadi.

Sedangkan untuk teknik pengumpulan datanya sendiri Jogianto (2010) menjelaskan terdapat 5 (lima) teknik yaitu observasi, wawancara, eksperimen,

suvei dan pengumpulan data arsip. Penjelasan dari masing-masing teknik pengumpulan data tersebut adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi merupakan teknik atau pendekatan untuk mendapatkan data primer dengan cara mengamati langsung datanya. Observasi tidak hanya mengamati saja, namun pendekatan observasi untuk mengumpulkan data dapat dilakukan dengan mengamati (menggunakan mata), mendengarkan (dengan telinga), membaca (dengan pikiran), mencium (dengan hidung), dan meraba (dengan tangan).

2. Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah komunikasi dua arah untuk mendapatkan data dari responden. Wawancara dapat berupa wawancara personal (*personal interview*), wawancara intersep (*intercept interview*), dan wawancara telepon (*telephone interview*).

- a. Wawancara personal adalah wawancara dengan melakukan tatap muka langsung dengan responden.
- b. Wawancara intersep tidak jauh berbeda dengan wawancara personal, namun responden memilih lokasi-lokasi umum, seperti mall.
- c. Wawancara telepon adalah wawancara dilakukan melalui telepon. Wawancara model ini mulai banyak dilakukan terutama jika

respondennya banyak dan meyebar, dan tidak dapat didatangi satu persatu.

3. Teknik eksperimen

Teknik pengumpulan data yang dapat digunakan untuk mendapatkan data laboratorium adalah teknik eksperimen dan simulasi. Eksperimen adalah suatu studi yang melibatkan keterlibatan peneliti memanipulasi beberapa variabel, mengamati dan mengobservasi efeknya.

4. Teknik survei

Untuk mendapatkan data opini individu, teknik pengumpulan data yang dapat digunakan adalah teknik pengumpulan data survei. Untuk mendapatkan data opini grup, teknik pengumpulan data yang dapat digunakan adalah teknik pengumpulan data delphi. Survei atau lengkapnya *self-administered survey* adalah metode pengumpulan data primer dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden individu.

5. Teknik pengumpulan data arsip

Pengumpulan data arsip dapat berupa data primer atau sekunder. Untuk mendapatkan data primer, teknik pengumpulan data yang dapat digunakan adalah teknik pengumpulan data analisis isi (*content analisis*). Untuk mendapatkan data sekunder, teknik pengumpulan data yang dapat digunakan adalah teknik pengumpulan data di basis data.

Dalam penelitian ini, pengumpulan data merupakan hal yang sangat erat hubungannya dengan sumber data, karena melalui pengumpulan data ini akan

diperoleh data yang diperlukan untuk selanjutnya di analisa sesuai dengan yang diharapkan.

Berkaitan dengan hal tersebut, maka dalam penelitian ini digunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari narasumber melalui :

- a. Wawancara, yaitu cara memperoleh informasi dengan bertanya langsung pada pihak-pihak yang diwawancarai terutama orang-orang yang berwenang, mengetahui dan terkait dengan pelaksanaan sistem *Self Assessment* (Partuti, 2010).
 - 1) Sistem wawancara yang dipergunakan adalah wawancara bebas terpimpin, artinya terlebih dahulu dipersiapkan daftar pertanyaan sebagai pedoman tetapi masih dimungkinkan adanya variasi pertanyaan yang disesuaikan dengan situasi pada saat wawancara dilakukan (Partuti, 2010). Sedangkan menurut Jogianto (2010), wawancara adalah komunikasi dua arah untuk mendapatkan data dari responden. Beliau menjelaskan 3 (tiga) macam wawancara yaitu wawancara personal, intersep, dan telepon. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis wawancara persoanal, yaitu wawancara dengan melakukan tatap muka langsung dengan responden.

Dalam melakukan wawancara, selain harus membawa instrumen atau daftar pertanyaan sebagai pedoman untuk wawancara, maka pengumpul data juga dapat menggunakan alat bantu seperti *tape recorder*, gambar, brosur, dan material lain yang dapat membantu pelaksanaan wawancara menjadi lancar (Sugiyono, 2010).

- 2) Daftar pertanyaan, yaitu daftar pertanyaan yang diajukan kepada orang-orang yang terkait dengan dalam penerapan sistem *Self Assessment* pada KPP Pratama Yogyakarta untuk memperoleh jawaban secara tertulis. Berdasarkan hal tersebut di atas maka yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah pegawai pajak di bagian *Account Representative* yaitu Bp. Fakhrudin.
- b. Alat-alat wawancara, supaya hasil wawancara dapat terekam dengan baik dan peneliti memiliki bukti telah melakukan wawancara kepada narasumber atau sumber data, maka diperlukan alat-alat wawancara seperti yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1) Buku catatan

Buku catatan berfungsi untuk memcatat semua percakapan dengan sumber data. Dengan kemajuan teknologi sudah banyak komputer dengan ukuran kecil atau sering disebut *notebook* yang dapat digunakan untuk mencatat data hasil wawancara (Sugiyono, 2010).

2) Media Elektronik *E-mail*

Saat mulai penelitian, bertepatan dengan penutupan akhir tahun, sehingga pegawai yang awalnya dapat ditemui untuk melakukan

wawancara menjadi sangat sibuk dan tidak dapat bertemu jadwal yang tepat. Oleh karena itu dengan kesepakatan dua belah pihak yaitu pihak pegawai dan peneliti, untuk memutuskan menggunakan media *email* dalam mengajukan pertanyaan terkait masalah yang diteliti.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang mendukung keterangan atau menunjang kelengkapan data primer yang diperoleh dari perpustakaan dan koleksi pustaka pribadi, yang dilakukan dengan cara studi pustaka atau literatur. Data sekunder terdiri dari keputusan Direktorat Jenderal Pajak, undang-undang perpajakan yang berlaku, buku-buku terkait dengan materi perpajakan, artikel, dan jurnal penelitian.

3.4. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kuantitatif peneliti menggunakan instrumen untuk mengumpulkan data atau mengukur status variabel yang diteliti, sedangkan dalam penelitian kualitatif, peneliti menjadi instrumen tersebut. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif instrumennya adalah orang atau *human instrument*. Untuk menjadi instrumen, maka peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas, sehingga mampu bertanya, menganalisis, memotret, dan mengkonstruksi obyek yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna (Sugiyono, 2010).

Terdapat 2 (dua) hal utama yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian yaitu, kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data.

Dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu peneliti sebagai instrumen juga harus divalidasi seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun ke lapangan (Sugiyono, 2010).

Validasi terhadap peneliti sebagai instrumen meliputi validasi terhadap pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan penelitian, baik secara akademik maupun logistiknya. Yang melakukan validasi adalah peneliti itu sendiri, melalui evaluasi diri seberapa jauh pemahaman terhadap penelitian kualitatif, penguasaan teori dan wawasan terhadap bidang yang diteliti, serta kesiapan dan bekal masuk lapangan (Sugiyono, 2010).

Dalam penelitian kualitatif, peneliti sebagai *human instrument*, berfungsi menetapkan fokus penelitian, meneliti informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data, dan membuat kesimpulan atas temuan (Sugiyono, 2010).

Instrumen utama dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri, namun selanjutnya setelah fokus penelitian menjadi jelas, maka kemungkinan akan dikembangkan instrumen penelitian sederhana, yang diharapkan dapat melengkapi data dan membandingkan dengan data yang telah ditemukan melalui observasi dan wawancara. Peneliti akan terjun ke lapangan sendiri, baik pada *grand tour question*, tahap *focused and selection*, melakukan pengumpulan data, analisis dan membuat kesimpulan (Sugiyono, 2010).

Dalam penelitian kuantitatif, hubungan antara peneliti dengan yang diteliti bersifat independen. Dengan menggunakan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data, maka peneliti kuantitatif hampir tidak mengenal siapa yang diteliti atau responden yang memberikan data. Sedangkan dalam penelitian kualitatif peneliti sebagai *human instrument* dan dengan teknik pengumpulan data *participant observation* (observasi berperan serta) dan *in depth interview* (wawancara mendalam), maka peneliti harus berinteraksi dengan sumber data. Dengan demikian peneliti kualitatif harus mengenal betul orang yang memberikan data (Sugiyono, 2010).

Dalam prakteknya, instrumen penelitian yang utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri, namun setelah fokus penelitian menjadi jelas maka dikembangkan instrumen penelitian sederhana, yang dapat mempertajam serta melengkapi data hasil pengamatan (Sugiyono, 2010). Maka yang dilakukan peneliti sebagai instrumen kunci dalam penelitian ini adalah mengumpulkan data dari literatur, artikel, maupun wawancara dengan narasumber, yang selanjutnya informasi tersebut dipahami menggunakan logika dan wawasan peneliti sendiri, setelah benar-benar memahami permasalahan yang ada kemudian membuat penjelasan dari data yang telah dianalisis dan membuat kesimpulan serta saran dari penelitian yang telah dilakukan.

3.5. Teknik Analisis Data

Dalam hal analisis data kualitatif Bogdan menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari

hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain (Sugiyono, 2010).

Analisa data kualitatif bersifat induktif, yaitu suatu analisa berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis. Berdasarkan hipotesis yang dirumuskan dan data tersebut, selanjutnya dicarikan data lagi secara berulang-ulang sehingga selanjutnya dapat disimpulkan apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak berdasarkan data yang terkumpul (Sugiyono, 2010).

Penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif yaitu analisa data yang berupa penjelasan kata-kata dan kadang tidak mudah diukur atau dibedakan satu dengan yang lainnya juga menggunakan metode analisa deskriptif yaitu analisa yang memberikan gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai hubungan antara permasalahan yang sedang diteliti. Jadi metode deskriptif menekankan gambaran objek yang diteliti dalam keadaan sekarang (Sugiyono, 2010).

Ada berbagai macam model analisis data dalam metodologi penelitian kualitatif. Emzir (2010) dalam buku *Analisis Data: Metode Penelitian Kualitatif*, membahas model analisis data kualitatif model Bogdan & Biklen, Model Miles & Hubermann, Model Strauss & Corbin, Model Spradley, Analisis isi Model Philipp

Mayring dan Program Komputer NVivo. Dalam Penelitian ini, peneliti menggunakan model Miles dan Huberman yang menjelaskan bahwa ada tiga macam kegiatan dalam analisis data kualitatif (Emzir, 2010) yaitu reduksi data, data display, dan penarikan kesimpulan.

1. Reduksi Data

Merupakan bentuk dari analisis yang mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang dan menyusun data dalam suatu cara dimana kesimpulan akhir dapat digambarkan dan diverifikasi (Emzir, 2010). Dalam hal ini peneliti memfokuskan pada berbagai literatur yang digunakan sesuai dengan pokok masalah yang telah dijelaskan dalam rumusan masalah penelitian.

2. Data Display atau Penyajian Data

Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya (Sugiyono, 2010). Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami dalam permasalahan yang ingin diteliti yaitu terkait dengan penerapan self assessment system di KPP Pratama Yogyakarta.

3. Penarikan kesimpulan dan Verifikasi

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya (Sugiyono, 2010). Kesimpulan dalam penelitian kualitatif ini mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang sudah dirumuskan sejak awal, namun mungkin juga tidak, karena seperti telah

dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan (Sugiyono, 2010), dalam hal ini saat peneliti melakukan wawancara di KPP Pratama Yogyakarta. Adapun kesimpulan yang diambil yaitu terkait mekanisme self assessment system di KPP Pratama Yogyakarta, kendala yang menghambat penerapan sistem tersebut, dan strategi yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut.

3.6. Pengujian Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadipada obyek yang diteliti. Tetapi perlu diketahui bahwa kebenaran realitas data menurut penelitian kualitatif tidak bersifat tunggal, tetapi jamak dan tergantung pada konstruksi manusia, dibentuk dalam diri seorang sebagai hasil dari proses mental tiap individu dengan berbagai latar belakangnya (Sugiyono, 2010).

Dalam uji keabsahan data, metode penelitian kualitatif menggunakan istilah yang berbeda dengan penelitian kuantitatif. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability* (Sugiyono, 2010). Namun, dalam penelitian ini hanya menggunakan uji kredibilitas dan uji *transferabilitas*, dikarenakan keterbatasan waktu dan biaya

3.6.1. Uji Kredibilitas

Dalam penelitian kualitatif, data harus benar-benar valid. Ukuran validitas suatu penelitian terdapat pada alat untuk menjangkau data, apakah sudah tepat, benar, dan sesuai. Alat untuk menjangkau data penelitian kualitatif terletak pada penelitian yang dibantu dengan metode wawancara dan observasi dan studi dokumen. Dengan demikian yang diuji ketepatannya adalah kapasitas peneliti dalam merancang fokus, menetapkan dan memilih informan, melaksanakan metode pengumpulan data, menganalisis dan menginterpretasikan dan melaporkan hasil penelitian yang kesemuanya itu menunjukkan konsistensi satu sama lain. Dalam penelitian ini, Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif dilakukan dengan triangulasi dan menggunakan bahan referensi (Sugiyono, 2010).

Dalam penelitian ini, untuk menguji kredibilitas data dalam penelitian ini yang dilakukan peneliti adalah :

1. Meningkatkan ketekunan dalam setiap memahami masalah dalam penelitian. Selain itu peneliti juga melakukan pemahaman yang lebih mendalam terhadap literatur atau data-data yang telah diperoleh. Untuk meningkatkan ketekunan peneliti membaca berbagai literatur buku-buku perpajakan maupun hasil penelitian atau dokumen-dokumen yang terkait dengan temuan yang diteliti.
2. Melakukan diskusi dengan teman sejawat, yang dimaksud teman sejawat adalah teman yang dapat mengerti masalah yang sedang diteliti dan memiliki pengetahuan yang lebih dalam bidang tersebut dan dosen pembimbing yang dapat memberikan masukan terkait dengan penelitian ini.

3.6.2. Uji *Transferability*

Transferability merupakan validitas eksternal dalam penelitian kuantitatif. validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan (Sugiyono, 2010). Agar orang lain dapat memahami hasil penelitian kualitatif, sehingga ada kemungkinan untuk menerapkan hasil penelitian tersebut, maka peneliti dalam membuat laporannya harus memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis dan dapat dipercaya. Dengan demikian, maka pembaca menjadi jelas atas hasil penelitian tersebut, sehingga dapat memutuskan dapat atau tidaknya untuk mengaplikasikan hasil penelitian tersebut di tempat lain. Bilamana pembaca laporan penelitian memperoleh gambaran yang sedemikian jelasnya, maka suatu hasil penelitian dapat diberlakukan *transferability*, maka penelitian tersebut memenuhi standar transferabilitas (Sugiyono, 2010).

Dalam prakteknya, uji transferabilitas atau keteralihan peneliti dalam melaporkan hasil penelitiannya dilakukan dengan mengurai atau menjabarkan seteliti dan secermat mungkin yang menggambarkan konteks tempat penelitian diselenggarakan dalam hal ini tempat penelitian di KPP Pratama Yogyakarta, dan obyek yang diteliti dan permasalahan yang sedang diteliti.

3.7. Kesimpulan

Jadi dalam pembahasan diatas peneliti menyimpulkan terkait dengan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data yang digunakan selama penelitian berlangsung, yaitu dengan wawancara dan studi kepustakaan, selanjutnya terkait dengan instrumen penelitian yang tidak lain adalah peneliti sendiri, dan teknik analisis data yang menggunakan teknik deskriptif, karena penelitian kualitatif yang bersifat induktif, sehingga metode kualitatif deskriptif sangat tepat untuk jenis penelitian dengan pendekatan kualitatif. Untuk pengujian data peneliti menggunakan uji kredibilitas data dan uji *trasferability*.



BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Pengenalan

Pada bab ini, penulis akan menjelaskan lebih mendalam mengenai sistem pemungutan pajak, dalam hal ini yaitu *self assessment system* yang diterapkan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta. Dimulai dari mekanisme penerapan *self assessment system*, kendala-kendala yang selama ini menghambat pelaksanaannya, hingga strategi yang diterapkan untuk mengurangi atau mengatasi kendala yang terjadi

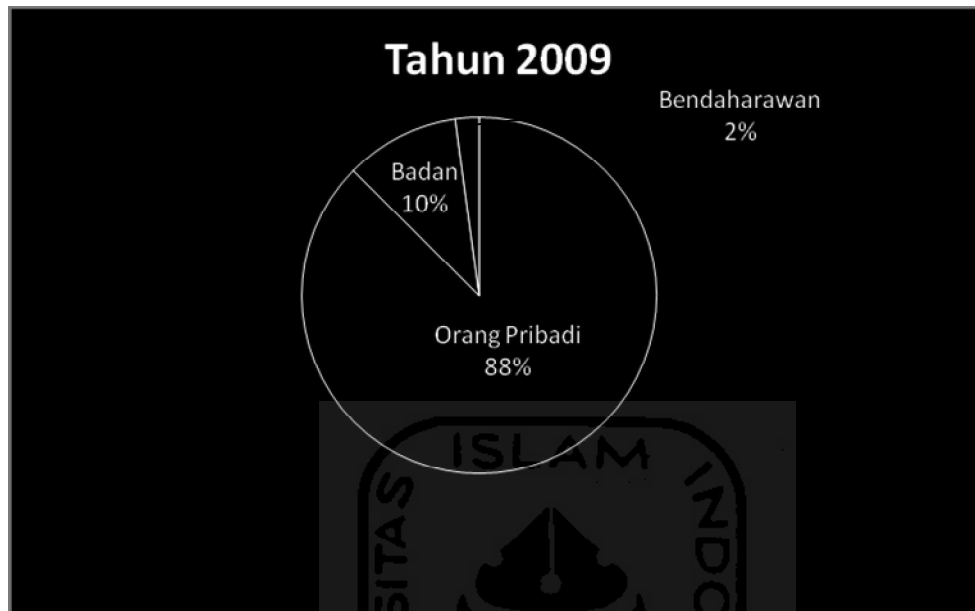
4.2. Mekanisme Penerapan *Self Assessment System* di KPP Pratama Yogyakarta

Mekanisme dalam penerapan/atau pelaksanaan *self assessment system* tidak hanya menjadi tanggung jawab Wajib Pajak sepenuhnya namun, pihak fiskus atau Kantor Pelayanan Pajak juga turut andil selama pelaksanaannya. Tanggung jawab Wajib Pajak diantaranya mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak, menghitung, membayar, dan melaporkan pajak terutang.

Terkait dengan mekanisme pelaksanaan *self assessment system* di KPP Pratama Yogyakarta yang berhubungan dengan Wajib Pajak secara langsung maka perlu kita ketahui bahwa jumlah Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta menurut Bp.Fakhrudin salah satu pegawai di Bagian *Account Representative* adalah sebagai berikut (Fakhrudin, 2012e).

Gambar 4.1

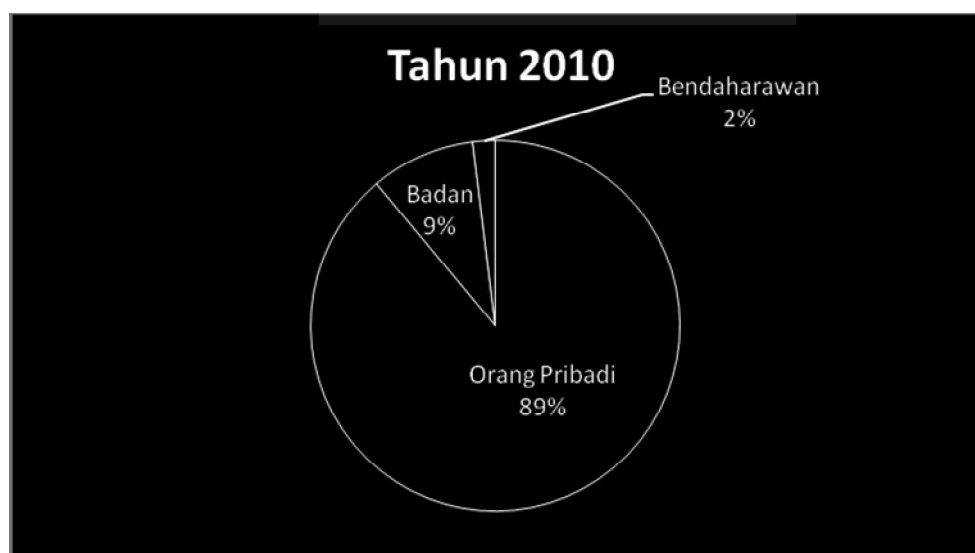
Persentase Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta Tahun 2009



Sumber : KPP Pratama Yogyakarta (2012)

Gambar 4.2

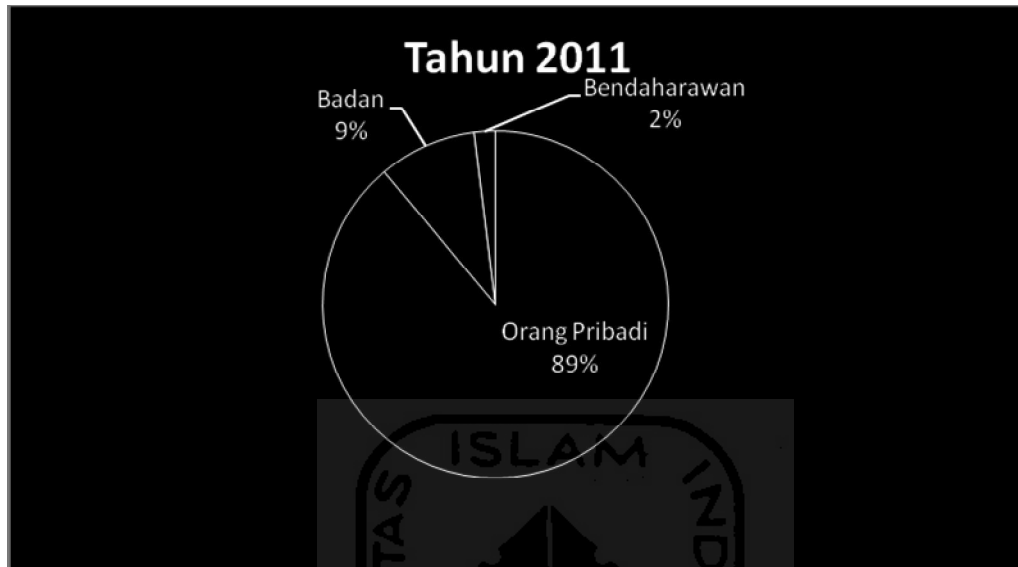
Persentase Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta Tahun 2010



Sumber : KPP Pratama Yogyakarta (2012)

Gambar 4.3

Persentase Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta Tahun (2011)



Sumber : KPP Pratama Yogyakarta (2012)

Terlihat dari gambar tersebut diatas, bahwa tidak ada perubahan yang menonjol pada jumlah Wajib Pajak tahun 2009-2011. Hal ini dapat dilihat pada tahun 2009 yaitu pada jumlah WP Badan adalah 10% (sepuluh persen) sekitar 5.468 jiwa dari jumlah keseluruhan WP sekitar 52.665 jiwa. Kemudian jumlah WP Orang Pribadi adalah 88% (delapan puluh delapan persen) atau setara dengan 46.063 jiwa, dan jumlah WP Bendaharawan yaitu 2% (dua persen) setara dengan 1.134 jiwa. Menurut Fidel (2010), Bendaharawan Pemerintah adalah Bendaharawan Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, Instansi atau Lembaga Pemerintah, Lembaga Negara lainnya dan Kedutaan Besar Republik Indonesia di Luar Negeri, yang membayar gaji, upah, tunjangan, honorarium dan pembayaran lain dengan nama apapun sehubungan dengan pekerjaan, jasa atau kegiatan.

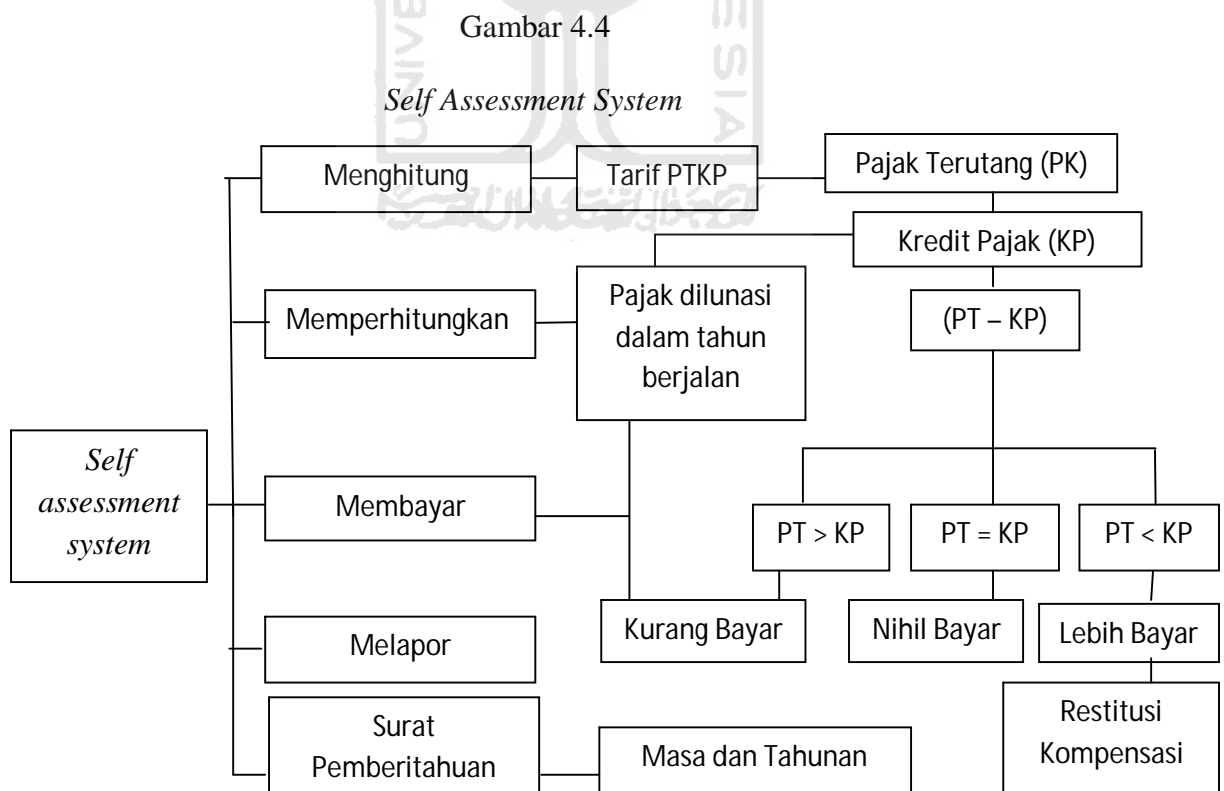
Sedangkan pada tahun 2010 dan 2011 jumlah WP tidak menunjukkan perubahan yang menonjol terlihat dari persentase yang ada diatas. Jumlah WP tersebut hanya berbeda sedikit, yaitu pada jumlah WP Orang Pribadi tahun 2010 dan 2011 sekitar 89% (delapan puluh sembilan persen) untuk tahun 2010 setara dengan 56.676 jiwa dan pada tahun 2011 setara dengan 66.676 jiwa. Tidak hanya jumlah WP Orang Pribadi saja yang memiliki kesamaan namun jumlah WP Badan dan Bendaharawan juga memiliki persentase yang sama yaitu masing-masing 9% (sembilan persen) untuk WP Badan dan 2% (dua persen) untuk WP Bendaharawan. Untuk jumlah pastinya tahun 2010 jumlah WP badan setara dengan 5.829 jiwa dan WP Bendaharawan setara dengan 1.250 jiwa, sedangkan tahun 2011 jumlah WP Badan adalah 6.851 jiwa dan WP Bendaharawan adalah 1.478 jiwa (Fakhrudin, 2012f).

Selain jumlah Wajib Pajak yang perlu diketahui, jumlah pendapatan yang diterima di KPP Pratama Yogyakarta juga tidak kalah penting. Dengan mengetahui jumlah pendapatan yang diterima maka kita dapat mengetahui apakah kendala yang menghambat mempengaruhi pelaksanaan *self assessment system*. Dan dilihat dari penerimaan pendapatan dari tahun 2009 yaitu Rp 691 miliar dilanjutkan pada tahun 2010 yaitu Rp 791 miliar dan yang terakhir yaitu tahun 2011 yaitu Rp 851 miliar. Dari data tersebut dapat dilihat dengan jelas bahwa kendala yang menghambat dapat diatasi dengan baik, terbukti dari penerimaan pendapatan yang diperoleh tiap tahunnya yang semakin meningkat dari tahun ketahun (Fakhrudin, 2012e).

Sehubungan dengan kendala dan strategi yang digunakan untuk mengatasi kendala yang menghambat maka hal itu akan dibahas di sub bab berikutnya. Dalam sub bab tersebut dijelaskan secara detail terkait dengan kendala yang terjadi yaitu baik dari pihak KPP Pratama maupun dari pihak Wajib Pajak. Begitu juga dengan strategi yang diterapkan seperti strategi dalam penyuluhan, dalam pemenuhan kuantitas SDM dan masih banyak yang lain.

4.2.1. Tahapan Pelaksanaan *Self Assessment System* di KPP Pratama Yogyakarta

Untuk lebih memahami mekanisme pelaksanaan *self assessment system* berikut alur jalannya *self assessment system* yang ada di KPP Pratama Yogyakarta adalah sebagai berikut (Fakhrudin, 2012f) :



Sumber : Zain (2003)

Self assessment system merupakan sistem pemungutan pajak, dimana wajib pajak di berikan wewenang penuh terhadap tanggung jawab untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Tanggung jawab tersebut diantaranya adalah menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak terutang, sedangkan pihak fiskus, dalam hal ini adalah pihak dari KPP berkewajiban untuk melakukan pembinaan dengan cara melakukan penyuluhan langsung dengan masyarakat.

Pada KPP pratama sendiri, berdasarkan hasil wawancara dengan Bp. Fakhrudin, selaku anggota *Account Representative* yang berkewajiban memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak, menjelaskan bahwa untuk mempermudah penyuluhan maka para petugas KPP di bagi menjadi beberapa kelompok dan setiap kelompok diberi tanggung jawab untuk mengadakan penyuluhan masing-masing 2 (dua) kelurahan. Selain memberikan penyuluhan pihak fiskus juga bertanggung jawab atas pengawasan serta memberikan pelayanan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan (Fakhrudin, 2011a).

Mekanisme pelaksanaan *self assessment system* adalah dimulai dari pendaftaran Wajib Pajak, perhitungan pajak terutang oleh Wajib Pajak, Pembayaran oleh Wajib Pajak dan melaporkan pajak terutang dan pajak yang sudah dibayar.

1. Pendaftaran Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta

Pendaftarana Wajib Pajak merupakan langkah awal dari tahapan *self assessment system* yang ada di KPP Pratama Yogyakarta. Tanpa melakukan

pendaftaran sebagai Wajib Pajak, Wajib Pajak tersebut tidak akan terdaftar di KPP Pratama sehingga tidak bisa melakukan kewajiban perpajakannya (Fakhrudin, 2011b).

Pendaftaran sebagai Wajib Pajak wajib dilakukan oleh calon Wajib Pajak. Tujuan mendaftar adalah tidak lain agar Wajib Pajak tersebut dapat menunaikan kewajiban perpajakannya. Selain itu Wajib Pajak yang telah mendaftar sebagai Wajib Pajak, maka secara otomatis akan mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). NPWP inilah yang menjadi identitas Wajib Pajak dalam pemenuhan perpajakannya, sesuai yang telah dijelaskan dalam SOP pendaftaran Wajib Pajak (Direktorat Jenderal Pajak, 2010)

Setiap Wajib wajib mendaftarkan diri ke kantor pelayanan pajak dan selanjutnya yang telah mendaftarkan diri akan memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sebagai identitas Wajib pajak. Fungsi dari NPWP sendiri adalah untuk menjaga ketertiban pembayaran pajak sehingga harus dicantumkan dalam setiap dokumen perpajakan (Fidel, 2011).

Resmi (2011) menyebutkan bahwa, dalam mendaftarkan diri Wajib Pajak harus mengisi formulir pendaftaran dan dilengkapi dengan syarat sebagai berikut :

- a. Untuk Wajib Pajak orang pribadi non usahawan berupa fotokopi KTP/ Kartu Keluarga/SIM/Paspor, sedangkan untuk Wajib Pajak orang pribadi usahawan ditambah dengan fotokopi surat ijin usaha atau Surat Keterangan Tempat Usaha dari pihak instansi yang berwenang.

- b. Untuk Wajib Pajak badan berupa fotokopi KTP salah seorang pengurus, fotokopi surat izin usaha atau Surat Keterangan Tempat Usaha dari instansi yang berwenang.
- c. Untuk bendaharawan sebagai pemungut atau pemotong berupa surat penunjukan sebagai bendaharawan, fotokopi KTP/Kartu Keluarga/SIM atau Paspor.
- d. Apabila Wajib Pajak pemohon berstatus cabang, maka harus melampirkan kartu NPWP atau bukti pendaftaran Wajib Pajak Kantor Pusat.

Adapun ketentuan yang berlaku untuk Wajib Pajak yang melanggar syarat diatas maka akan berakibat pada kerugian pendapatan negara bahkan hingga mendapat sanksi dipidana dengan pidana penjara selama-lamanya 6 (enam) tahun dan denda setinggi-tingginya sebesar 4 (empat) kali jumlah pajak yang terutang, yang kurang atau tidak dibayar (Mardiasmo, 2008).

Begitu juga dalam hal pengajuan permohonan restitusi atau melakukan kompensasi pajak, setiap orang yang melakukan percobaan untuk melakukan tindak pidana menyalahgunakan atau penggunaan tanpa hak Nomor Pokok Wajib Pajak maka dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun dan denda paling tinggi 4 (empat) kali jumlah restitusi yang dimohon dan atau kompensasi yang dilakukan oleh Wajib Pajak (Munawir, 2003).

2. Perhitungan Pajak Oleh Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta

Langkah selanjutnya setelah Wajib Pajak mendaftarkan diri dan memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah Wajib Pajak wajib memperhitungkan pajak terutangya sendiri. Hal tersebut diungkapkan oleh Bp. Fakhruddin salah satu pegawai pajak, saat penulis melakukan diskusi dengan beliau (Fakhruddin, 2011a).

Untuk memperkuat pendapat Bp. Fakhruddin tersebut maka dalam hal perhitungan pajak oleh Wajib Pajak juga telah ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 94 Tahun 2010, isi dari peraturan tersebut adalah sebagai berikut :

Bahwa dengan dilakukannya perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Perubahan Keempat atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan, perlu dilakukan penyesuaian terhadap ketentuan penghitungan Penghasilan Kena Pajak dan pelunasan Pajak Penghasilan dalam tahun berjalan (Pemerintah Republik Indonesia, 2010)

Fungsi menghitung merupakan kewajiban Wajib Pajak untuk menentukan besarnya pajak terutang. Dalam fungsi ini meliputi pengetahuan mengenai tarif pajak yang berlaku, peraturan perpajakan, dan pengetahuan perubahan peraturan perpajakan, kemampuan menghitung pajak, pembuatan catatan keuangan/penghasilan, serta penghitungan pajak terutang dan kesalahan yang pernah dilakukan oleh wajib Pajak (Wahyuninda, 2007).

Wajib Pajak menghitung pajak terutangya dengan cara mengalikan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajaknya. Oleh karena itu, dalam setiap menentukan jumlah pajak yang harus dibayarkan, Wajib Pajak harus mengetahui

tarif pajak yang berlaku saat ini dan peraturan perpajakan yang paling terbaru (Wahyuninda, 2007).

Adapun prosedur perhitungan pajak yang dilakukan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan, hanya saja berbeda dalam tarif pasal 17 menurut Mardiasmo (2008) adalah sebagai berikut :

Gaji sebulan.....	(1)
Tunjangan sebulan.....	(2)
jumlah.....	(3) --> (1) + (2)
Pengurangan:	
Biaya jabatan.....	(4)
Penghasilan netto sebulan.....	(5) --> (3) - (4)
Penghasilan netto disetahunkan.....	(6) --> (5) x 12
Penghasilan tidak kena pajak (PTKP).....	(7) perhitungan
Penghasilan yang dikenai pajak.....	(8) --> (6) - (7)
PPh pasal 21 terutang setahun.....	(9) --> (8) x tarif
PPh pasal 21 terutang setiap bulan.....	(10) --> ((9) x tarif)/12

Keterangan:

(1) Gaji sebulan diisi dengan gaji / penghasilan pokok pegawai yang bersangkutan

- (2) Tunjangan sebulan, jika ada diisi dengan angka penghasilan atau penerimaan lain diluar gaji pokok. Misal tunjangan makan, tunjangan transportasi, dll
- (3) Jumlah, diisi dari penjumlahan gaji sebulan dengan tunjangan (penghasilan) sebulan yang diterima oleh pegawai/karyawan
- (4) Biaya jabatan. Rumus biaya jabatan adalah $5\% \times$ jumlah penghasilan. Maksimal yang diperkenankan sesuai dengan peraturan pada sebuah buku ditulis adalah Rp 108.000,- dalam sebulan atau sebesar Rp 1.296.000,- dalam setahun. Angka maksimal inilah yang sebutkan sebagai nilai lain/NL (%). Jumlah maksimal biaya jabatan ini sewaktu waktu dapat berubah.

Penjelasan terkait Biaya Jabatan :

Besarnya Biaya Jabatan atau Biaya Pensiun mulai 1 Januari 2009 telah berubah. Ketentuan tersebut diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor PMK-250/PMK.03/2008 tentang Besarnya Biaya Jabatan atau Biaya Pensiun yang Dapat Dikurangkan dari Penghasilan Bruto Pegawai Tetap atau Pensiunan .

Biaya Jabatan

Besarnya biaya jabatan yang dapat dikurangkan dari penghasilan bruto untuk penghitungan pemotongan Pajak Penghasilan bagi pegawai tetap ditetapkan sebesar 5% dari Penghasilan Bruto, setinggi-tingginya Rp 6.000.000,00 setahun atau Rp 500.000,00 sebulan.

- (5) Penghasilan netto sebulan atau penghasilan bersih pegawai yang bersangkutan

- (6) Penghasilan netto disetahunkan adalah penghasilan netto sebulan dikalikan 12 bulan
- (7) Penghasilan tidak kena pajak (PTKP) adalah batas penghasilan yang tidak dikenai pajak. Besarnya PTKP akan selalu berubah mengikuti indeks biaya hidup yang cenderung naik dari waktu ke waktu
- (8) Penghasilan yang dikenai pajak diperoleh dari penghasilan netto dalam setahun dikurangi penghasilan tidak kena pajak
- (9) PPh pasal 21 terutang setahun diperoleh dari penghasilan yang terkena pajak dikalikan tarif. Adapun besarnya tarif sesuai dengan undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Pajak Penghasilan pasal 17 adalah sebagai berikut :
- a. Wajib Pajak orang pribadi dalam negeri adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1

Tarif Perhitungan Pajak Penghasilan

Lapisan Penghasilan Kena Pajak	Tarif Pajak
Samapai dengan Rp 50 juta	5 % (lima persen)
Di atas Rp 50 juta sampai dengan Rp 250 juta	15 % (lima belas persen)
Di atas Rp 250 juta sampai dengan Rp 500 juta	25 % (dua puluh lima persen)
Di atas Rp 500 juta	30 % (tiga puluh persen)

Sumber : Pemerintah Republik Indonesia (2008)

- b. Wajib Pajak badan dalam negeri dan bentuk usaha tetap adalah sebesar 28% (dua puluh delapan persen).

(10) PPh pasal 21 terutang setiap bulan diperoleh dari PPh pasal 21 terutang setahun dibagi 12 bulan.

3. Pembayaran Pajak Oleh Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta

Pembayaran pajak merupakan langkah ketiga dari *self assessment system* setelah Wajib Pajak mendaftarkan diri dan memperhitungkan sendiri pajak terutangnya. Di KPP Pratama Yogyakarta Wajib Pajak bisa melakukan pembayaran tersebut di bank yang telah ditunjuk oleh Dirjen Pajak ataupun melalui kantor pos (Fakhrudin, 2011a).

Terkait dengan pembayaran pajak oleh Wajib Pajak telah dijelaskan sebelumnya dalam Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor : KEP-35/PJ/2012 tentang pembayaran pajak yang dilakukan di Bank yang telah ditunjuk oleh Dirjen Pajak, seperti Bank Mandiri (Persero) Tbk. Salah satu isi dari keputusan tersebut adalah :

Bahwa berdasarkan hasil *User Acceptance Test*, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. dinyatakan telah siap untuk menerapkan Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik (Billing System) dalam Sistem Modul Penerimaan Negara (Direktorat Jenderal Pajak, 2012).

Fungsi membayar adalah setelah Wajib pajak menentukan besarnya pajak terutang maka wajib Pajak berkewajiban membayar pajak sesuai dengan perhitungan pajak terutangnya yang telah dilakukan. Fungsi ini meliputi kemampuan Wajib Pajak untuk mengisi SSP, tempat pembayaran Pajak terutang,

partisipasi dalam membayar pajak terutang, waktu pembayaran pajak terutang, dan pembayaran pajak saat jatuh tempo (Mardiasmo, 2008).

Menurut Wahyuninda (2007), sebagian besar Wajib Pajak di Yogyakarta mampu mengisi surat Setoran Pajak. SSP digunakan oleh Wajib Pajak untuk melakukan pembayaran atau penyetoran pajak yang terutang ke kas negara. Dengan demikian Wajib Pajak orang pribadi di Yogyakarta telah memahami bahwa dalam membayarkan pajak terutang adalah dengan menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP). Begitu pula dengan Kusumawati dan Indra (2006) bahwa Wajib Pajak di daerah bangkalan telah memahami bahwa dalam menyetorkan pajak terutang adalah menggunakan SSP.

Wahyuninda (2007) juga menyebutkan bahwa Wajib Pajak cenderung melakukan penyetoran pajak terutangnya melalui Bank, dengan alasan antrian yang lebih pendek dibanding dengan di Kantor pelayanan Pajak dan di kantor Pos. Dalam penyetoran pajak terutang oleh wajib Pajak terkait dengan tanggal jatuh tempo pembayaran yang bertepatan dengan hari libur, maka pembayaran atau penyetoran dapat dilakukan pada hari kerja berikutnya.

Apabila pembayaran pajak dilakukan setelah tanggal jatuh tempo, maka akan dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) sebulan dihitung dari jatuh tempo pembayaran sampai dengan tanggal pembayaran dan bagian dari bulan dihitung penuh 1 (satu) bulan (Waluyo, 2011).

4. Pelaporan Oleh Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta

Pelaporan pajak yang telah dibayarkan oleh Wajib Pajak merupakan langkah ke 4 (empat) setelah pendaftaran, perhitungan, dan pembayaran. Wajib Pajak wajib melaporkan pajak yang telah dibayar di KPP Pratama Yogyakarta. Cara untuk melaporkan pajak yang telah dibayar yaitu dengan mengisi SPT yang telah disediakan di Kantor Pelayanan Pajak (Fakhrudin, 2011a).

Wajib Pajak wajib melaporkan pajak terutang yang telah dibayar di KPP tempat tinggal mereka atau melalui Kantor Pos. Sarana yang digunakan untuk melaporkannya yaitu dengan mengisi Surat Pemberitahuan (SPT). Terkait dengan tata cara penyampaian SPT telah dijelaskan dalam SOP Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan SPT Tahunan (Direktorat Jenderal Pajak, 2011).

Sesuai dengan trilogi pajak, yaitu hitung, setor, dan lapor, fungsi lapor merupakan tanggung jawab terakhir bagi wajib Pajak. Fungsi ini meliputi kemampuan wajib Pajak untuk mengisi Surat Pemberitahuan (SPT), media pelaporan pajak terutang, waktu pelaporan pajak terutang serta kesadaran pelaporan.

Wajib pajak mengisi dengan benar, lengkap, jelas, dan menandatangani (oleh pengurus, direksi, atau wajib Pajak yang bersangkutan atau kuasanya) serta menyampaikan surat Pemberitahuan (SPT) ke Kantor Pelayanan Pajak diaman wajib Pajak terdaftar atau tempat lain yang ditentukan oleh Direktur Jenderal Pajak atau dalam Wilayah Wajib Pajak bertempat tinggal (Munawir, 2003).

Mardiasmo (2008) menyebutkan bahwa, terdapat dua macam SPT yaitu SPT masa dan SPT tahunan. SPT Masa adalah surat yang oleh Wajib Pajak

digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/ atau pembayaran pajak yang terutang dalam suatu masa pajak. Sedangkan, SPT Tahunan adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/ atau pembayaran pajak yang terutang dalam suatu tahun pajak. Batas waktu penyampaian SPT masa paling lambat 20 (dua puluh) hari setelah akhir masa pajak dan untuk SPT Tahunan paling lambat 3 (tiga) bulan setelah akhir tahun pajak.

Menurut Muqodim (1999), Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan untuk memperpanjang jangka waktu penyampaian SPT Tahunan. Permohonan harus disampaikan secara tertulis disertai surat pernyataan mengenai perhitungan sementara pajak terutang dalam satu tahun pajak dan bukti pelunasan kekurangan pembayaran pajak yang terutang.

Syarat-syarat mengajukan permohonan menurut Muqodim (1999) diantara lain :

- a. Direktur Jenderal Pajak atas permohonan Wajib Pajak dapat memperpanjang jangka waktu penyampaian SPT Tahunan.
- b. Permohonan perpanjangan jangka waktu penyampaian SPT Tahunan harus diajukan secara tertulis disertai alasan-alasan penundaan, surat pernyataan mengenai perhitungan sementara pajak yang terutang dalam satu tahun pajak serta bukti pelunasan kekurangan pembayaran pajak terutang.
- c. Bila Wajib Pajak diperbolehkan menunda penyampaian SPT Tahunan dan ternyata penghitungan sementara PPh terutang kurang dari jumlah PPh yang sebenarnya terutang maka atas kekurangan pembayaran tersebut dikenakan bunga sebesar 2% (dua persen) per bulan yang dihitung dari

saat berakhirnya kewajiban penyampaian SPT Tahunan (umumnya tanggal 31 Maret) sampai dengan tanggal pembayaran.

Tjahjono dan Husein (2009), telah menyebutkan bahwa apabila Surat Pemberitahuan tidak disampaikan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) UU PPh atau batas waktu perpanjangan penyampaian Surat Pemberitahuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (4) UU PPh, dikenai sanksi administrasi berupa denda sebesar :

1. Rp 500.000,00 (lima ratus ribu rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai.
2. Rp 100.000,00 (seratus ribu rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Masa lainnya.
3. Rp 1.000.000,00 (satu juta rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak badan.
4. Rp 100.000,00 (seratus ribu rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak orang pribadi.

Selain itu WP yang tidak menyampaikan sesuai batas waktu sebagaimana dimaksud pada pasal 3 ayat (3) UU PPh atau batas waktu perpanjangan penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan sebagaimana dimaksud pada pasal 3 ayat (4) UU PPh, dapat diterbitkan Surat Teguran.

Jadi semua tahapan diatas harus dilaksanakan oleh setiap orang yang berada di Yogyakarta yang telah terdaftar sebagai Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak setempat. Jika melakukan pelanggaran atau kecurangan maka akan mendapatkan sanksi sesuai undang-undang perpajakan yang berlaku saat ini.

4.2.2. Tanggung Jawab Fiskus Dalam Pelaksanaan *Self Assessment System* di KPP Pratama Yogyakarta

Berdasarkan diskusi dengan salah satu pegawai pajak di bagian *account representative* yaitu Bp. Fakhrudin, setelah Wajib Pajak melaksanakan semua tanggung jawabnya, maka pihak fiskus juga harus melaksanakan tanggung jawabnya sendiri yaitu mengadakan penyuluhan, pengawasan, dan pelayanan bagi Wajib Pajak (Fakhrudin, 2011a).

1. Mengadakan Penyuluhan

Fungsi penyuluhan merupakan fungsi yang dilaksanakan oleh fiskus atau pemerintah dengan tujuan supaya Wajib Pajak lebih memahami peraturan perpajakan yang berlaku serta jika ada perubahan peraturan tersebut. Dengan diadakannya penyuluhan, maka Wajib Pajak diharapkan dapat lebih mudah dalam menjalankan fungsi-fungsi perpajakannya (Fakhrudin, 2011a).

Penjelasan terkait tentang kewajiban fiskus untuk melakukan penyuluhan terdapat pada Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor : SE-99/PJ/2011. Dalam surat edaran tersebut dijelaskan bahwa Kantor Pelayanan Pajak Wajib melakukan penyuluhan dan penjelasan lengkapnya adalah sebagai berikut :

- Sebagai upaya meningkatkan pengetahuan dan pemahaman masyarakat tentang kewajiban Perpajakan, kegiatan sosialisasi/penyuluhan perlu terus dilakukan dengan cara yang lebih terencana, terarah dan terukur. Dalam rangka peningkatan kualitas penyuluhan, maka dipandang perlu untuk membentuk Tim Penyuluhan Perpajakan pada level Kantor Wilayah (Kanwil) DJP dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP).
- Pembentukan Tim Penyuluhan Perpajakan didasari atas pertimbangan bahwa unit kerja vertikal yang memiliki fungsi penyuluhan tidak dapat melakukan sendiri kegiatan penyuluhan secara maksimal, bahkan ditingkat KPP tidak terdapat unit yang secara spesifik memiliki fungsi Penyuluhan.

Pendapat yang selama ini dianut bahwa "semua Pegawai adalah penyuluh pajak" memberikan implikasi ganda. Pada satu sisi hal tersebut memberikan sebuah pengertian bahwa kegiatan penyuluhan menjadi tanggung jawab seluruh pegawai DJP. Namun demikian, dalam praktiknya hal ini menimbulkan ketidakjelasan pihak yang bertanggung jawab untuk melaksanakan penyuluhan. Pengembangan kompetensi tenaga penyuluh juga menjadi terhambat karena tidak jelas target yang akan diberikan pelatihan (*capacity building*). Oleh karena itu, pembentukan Tim Penyuluhan Perpajakan diperlukan agar terdapat kejelasan terkait pelaksana penyuluhan dan juga memperjelas target/sasaran pengembangan kapasitas pegawai sebagai tenaga penyuluh perpajakan (Direktorat Jenderal Pajak, 2011).

Fungsi ini meliputi keikutsertaan Wajib Pajak dalam penyuluhan, informasi mengenai penyuluhan, dan keterkaitan antara keikutsertaan penyuluhan dan penghitung pajak terutang dan pengetahuan perpajakan. Fenomena masyarakat di Yogyakarta menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat enggan untuk ikut penyuluhan yang diadakan oleh pihak KPP, salah satu penyebabnya adalah penyuluhan yang dilakukan bersifat monoton dan terasa membosankan, sehingga keinginan untuk mengikuti penyuluhan sedikit berkurang (Wahyuninda, 2007).

2. Melakukan Pengawasan

Menurut Bp. Fakhrudin, fungsi pengawasan sangatlah penting bagi Wajib Pajak khususnya, karena dengan adanya fungsi ini Wajib Pajak dapat menyesuaikan perhitungan yang dilakukannya dengan perhitungan yang dilakukan oleh fiskus, sehingga tidak ada kekeliruan yang terjadi (Fakhrudin, 2011a). Selain itu dengan adanya fungsi ini maka akan mempermudah Wajib Pajak saat dilakukan pemeriksaan pajak oleh fiskus.

Pengawasan merupakan suatu keharusan bagi fiskus yang dimaksudkan agar Wajib Pajak dapat melaksanakan tanggung jawab perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Fungsi ini meliputi penghitung pajak terutang, kesamaan perhitungan pajak terutang antara fiskus dengan Wajib Pajak, Surat Ketetapan Pajak dan Pemeriksaan Pajak. Dalam *self assessment system*, SKP diterbitkan karena adanya kemungkinan Wajib Pajak untuk tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya (Munawir, 2003).

Pada *fully self assessment system*, aparat pajak tidak menerbitkan Surat Keputusan Pajak karena dalam sistem ini segala sesuatu yang berkaitan dengan penentuan pajak terutang, pembayaran sampai dengan pelaporan dilakukan sendiri oleh Wajib Pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Jika terjadi perbedaan perhitungan antara Wajib Pajak dengan perhitungan berdasar undang-undang, baik karena kealpaan maupun kesengajaan. Mardiasmo (2008), menjelaskan bahwa fiskus berhak menerbitkan surat ketetapan pajak yang merupakan surat ketetapan yang meliputi:

a. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPB)

Surat ketetapan pajak kurang bayar merupakan surat ketetapan pajak yang menentukan besarnya jumlah pokok pajak, jumlah kredit pajak, jumlah kekurangan pembayaran pokok pajak, besarnya sanksi administrasi, dan jumlah pajak yang masih harus dibayar.

b. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT)

Direktur Jenderal pajak dapat menerbitkan surat ini dalam jangka waktu 5 (lima) tahun setelah saat terutangnya pajak atau berakhirnya masa

pajak, bagian tahun pajak, atau tahun pajak, apabila ditemukan data baru yang mengakibatkan penambahan jumlah pajak yang terutang setelah dilakukan tindakan pemeriksaan dalam rangka penerbitan Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan.

c. Surat Ketetapan Pajak Nihil (SKPN)

Surat Ketetapan Pajak Nihil merupakan surat ketetapan pajak yang menentukan jumlah pokok pajak sama besarnya dengan jumlah kredit pajak atau pajak tidak terutang dan tidak ada kredit pajak.

d. Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar (SKPLB)

Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar merupakan surat ketetapan pajak yang menentukan jumlah kelebihan pembayaran pajak karena jumlah kredit pajak lebih besar daripada pajak terutang atau seharusnya tidak terutang.

e. Surat Tagihan Pajak (STP)

Surat Tagihan Pajak merupakan surat untuk melakukan tagihan pajak dan/ atau sanksi administrasi berupa bunga dan/ atau denda.

3. Melakukan Pelayanan

Melakukan Pelayanan merupakan kewajiban fiskus yang ketiga, setelah melakukan penyuluhan dan pengawasan. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan terhadap Wajib Pajak yang sedang memenuhi perpajakannya di KPP Paratama. Seperti pelayanan dalam pembuatan NPWP, pelaporan pajak yang telah dibayar, maupun konsultasi perpajakan lainnya (Fakhrudin, 2011b).

Hal ini juga sudah dijelaskan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam Peraturan Nomor 26/PJ/2011 tentang Sarana Pengaduan Pelayanan Pajak. Sarana yang dimaksud antara lain, melalui telepon, faksimail, email dan surat secara langsung yang dapat ditemui di Kantor Pelayan Pajak (Direktorat Jenderal Pajak, 2011)

Pelayanan pajak yang diberikan pemerintah kepada Wajib Pajak dimaksudkan agar tercipta kenyamanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Peningkatan pelayanan yang telah diciptakan pemerintah untuk memudahkan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya antara lain pengembangan administrasi perpajakan dengan menggunakan teknologi informasi (Kusumawati & Indra, 2006).

Dari mulai pendaftaran melalui *e-registration*, pembayaran pajak (*e-payment*), pelaporan pajak *e-reporting* (*e-SPT*), pemberkasan dokumen pajak (*e-filing*) hingga konsultasi *e-consulting* telah tersedia. Pada saat ini pengembangan seperti inilah yang sangat diperlukan oleh Wajib Pajak yaitu efisien, cepat, dan yang paling penting adalah mudah (Fidel, 2010)

Oleh karena itu, sesuai dengan perkembangan teknologi yang semakin tahunya semakin memanjakan manusia dalam segala hal termasuk dalam kewajiban perpajakan, maka hal ini dapat memudahkan pihak fiskus untuk melaksanakan tanggung jawabnya serta memudahkan untuk mengontrol berjalannya *self assessment system* tersebut.

4. Melakukan Pemeriksaan

Melakukan pemeriksaan merupakan salah satu kewajiban fiskus yang keempat dalam penerapan *self assessment system* di KPP Pratama Yogyakarta. Tanpa adanya pemeriksaan maka Wajib Pajak tidak mengetahui apakah jumlah pajak yang terutang sudah sesuai dengan perhitungan oleh fiskus (Fakhrudin, 2011b).

Terkait dengan melakukan pemeriksaan oleh fiskus, sudah dijelaskan dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 82/PMK.03/2011 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 199/PMK.03/2007 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Pajak. Salah satu penjelasan terkait dengan pemeriksaan pajak terdapat dalam Pasal 1 yang isinya (Menteri Keuangan Republik Indonesia, 2011):

1. Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
2. Pemeriksaan Lapangan adalah Pemeriksaan yang dilakukan di tempat kedudukan, tempat kegiatan usaha atau pekerjaan bebas, tempat tinggal Wajib Pajak, atau tempat lain yang ditentukan oleh Direktur Jenderal Pajak. Pemeriksaan Kantor adalah Pemeriksaan yang dilakukan di kantor Direktorat Jenderal Pajak.
3. Pemeriksa Pajak adalah Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak atau tenaga ahli yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak,

yang diberi tugas, wewenang, dan tanggung jawab untuk melaksanakan Pemeriksaan.

4. Tanda Pengenal Pemeriksa Pajak adalah tanda pengenal yang diterbitkan oleh Direktur Jenderal Pajak yang merupakan bukti bahwa orang yang namanya tercantum pada kartu tanda pengenal tersebut sebagai Pemeriksa Pajak.
5. Surat Perintah Pemeriksaan adalah surat perintah untuk melakukan Pemeriksaan dalam rangka menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Pemeriksaan merupakan Kewajiban Kantor Pelayanan Pajak, secara garis besar kewajiban KPP dalam kaitannya dengan pemeriksaan pajak menurut Soemarmo (2007) diantaranya :

1. Pemeriksa wajib memberitahukan secara tertulis tentang akan dilakukannya pemeriksaan serta menjelaskan maksud dan tujuan pemeriksaan.
2. Pemeriksa wajib memperlihatkan Tanda Pengenal Pemeriksaan dan Surat Perintah Pemeriksaan kepada Wajib Pajak.
3. Pemeriksa wajib memberitahukan secara tertulis kepada Wajib Pajak tentang hasil pemeriksaan yang berbeda dengan Surat Pemberitahuan (SPT).
4. Wajib mengembalikan buku-buku, catatan dan dokumen pendukung lainnya yang dipinjam dari Wajib Pajak paling lama 14 (empat belas) hari sejak selesai pemeriksaan.

5. Wajib merahasiakan segala sesuatu yang diketahui/atau diberitahukan kepadanya oleh Wajib Pajak dalam rangka pemeriksaan.

Jadi mekanisme penerapan *self assessment system* di KPP Pratama adalah dimulai dari pendaftaran Wajib Pajak untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak, menghitung jumlah pajak terutang, membayar pajak terutang yang sudah diperhitungkan oleh Wajib Pajak ke Bank Persepsi, dan melaporkan pajak yang telah dibayar ke Kantor Pelayanan Pajak dengan mengisi Surat Pemberitahuan.

4.3. Kendala Yang Dihadapi Selama Pelaksanaan *Self Assessment System* di KPP Pratama Yogyakarta

Kendala merupakan suatu penghambat atau penghalang terjadinya suatu aktivitas. Kendala yang dimaksudkan disini adalah kendala yang menghambat pelaksanaan *self assessment system* yang berasal dari lingkungan internal yakni dari pihak Kantor Pelayanan Pajak, maupun berasal dari pihak eksternal yaitu WP.

4.3.1. Kendala dari Internal

Berdasarkan hasil diskusi dengan salah satu pegawai pajak di KPP Pratama Yogyakarta di bagian *Account Representative* yaitu Bp. Fakhruddin terungkap adanya kendala internal yang dihadapi oleh KPP Pratama Yogyakarta adalah kurangnya kuantitas SDM (Fakhruddin, 2012e), dukungan dari pemerintah yang belum maksimal (Fakhruddin, 2012e) dan kurangnya peningkatan kesadaran Wajib Pajak (Wahyuninda, 2007).

1. Kurangnya Kuantitas SDM di KPP Pratama Yogyakarta

Agar *self assessment system* berjalan dengan lancar dan efektif, diperlukan faktor-faktor pendukung yang membantu kelancaran pelaksanaan sistem tersebut. Diantaranya seperti kualitas SDM dan sarana prasarana yang memadai, dan jumlahnya yang mencukupi untuk membantu pelaksanaan sistem tersebut.

Menurut Bp. Fakhrudin jumlah SDM di KPP Pratama Yogyakarta masih belum mencukupi, hal tersebut dapat menjadikan kendala yang dapat menghambat efektifitas pelaksanaan *self assessment system* (Fakhrudin, 2012f). Sedangkan terkait dengan kualitas, beliau menjelaskan bahwa untuk kualitas SDM di KPP Pratama sudah mencukupi.

Untuk saat ini kuantitas SDM di KPP Pratama berjumlah sekitar 94 orang yang tersebar diberbagai seksi, seksi tersebut adalah sebagai berikut (Fakhrudin, 2012d):

- a. Kepala Kantor (megawasi segala kegiatan yang dilakukan oleh pegawai)
- b. Bagian Umum (menyediakan sarana sarana pendukung operasional kantor termasuk kebutuhan para pegawai).
- c. Seksi Pengawasan dan konsultasi (melakukan pengawasan ,bimbingan, penyuluhan dan konsultasi).
- d. Seksi Pelayanan (memberikan pelayanan yang bersifat administrasi, seperti pelaporan dan pembuatan NPWP).
- e. Seksi PDI (Pengolahan Data informasi).
- f. Seksi Ekstensifikasi (melakukan pengamatan dan perluasan basis data Wajib Pajak).

- g. Seksi Pemeriksaan (melakukan pemeriksaan terkait dengan pengujian kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya).
- h. Seksi Penagihan (melakukan penagihan atas tunggakan pajak Wajib Pajak).

Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta membawahi 1 Subbagian Umum, 9 Seksi dan 2 Kelompok Fungsional. Jumlah pegawai KPP Pratama Yogyakarta adalah 94 pegawai dengan rincian sebagai berikut (Wardani, 2011):

1. Pejabat Eselon IV berjumlah 10 orang.
2. *Account Representative* berjumlah 28 orang yang terbagi menjadi 4 Seksi Pengawasan dan Konsultasi.
3. Fungsional Pemeriksa Pajak berjumlah 14 orang yang terbagi menjadi 2 Kelompok (3 tim dalam 1 kelompok).
4. Juru Sita Pajak Negara berjumlah 2 orang.
5. Pelaksana berjumlah 39 orang yang terbagi pada Subbagian Umum dan seksi-seksi.

Berdasarkan diskusi dengan salah satu pegawai pajak di bagian umum yaitu Ibu Ari, penyebab KPP Pratama kekurangan kuantitas SDM adalah adanya mutasi yang tidak sebanding dengan jumlah pegawai di KPP pratama yang dimutasi keluar. Misal dari pihak KPP Pratama mengeluarkan 3 pegawai karena mutasi dari Direktorat Jenderal Pajak, namun hanya mendapatkan ganti 2 pegawai saja dari mutasi oleh Dirjen Pajak. Hal tersebut mengakibatkan kurangnya kuantitas SDM di KPP Pratama Yogyakarta (Ari, 2012).

Adanya kekurangan dalam jumlah SDM akan menghambat kelancaran jalannya sistem tersebut, karena dengan jumlah SDM yang belum mencukupi, akan memperlama proses pelayanan atau pengawasan oleh pihak fiskus dalam pelaksanaan *self assessment system*, sehingga mengakibatkan tidak efektif dan efisien pelaksanaan sistem tersebut. Kepala Bagian Kepegawaian Ditjen Pajak Tri Hidayat Wahyudi mengungkapkan berdasarkan data per 28 Oktober 2010 jumlah pegawai Ditjen Pajak saat ini adalah 31.719 orang dengan rincian 26.805 orang adalah pegawai struktural dan 4.913 orang adalah pejabat fungsional (pemeriksa, penilai PBB, dan sebagainya) dengan jumlah penduduk 239 juta jiwa oleh Achmad Aris (2010) dalam Agustin (2011). Menurut Iin Caratri (2010) dalam Agustin (2011), sedangkan di Jepang jumlah pegawai pajak mencapai 80 ribu padahal jumlah penduduknya hanya 120 juta orang. Dengan demikian, perbandingan antara pegawai pajak dengan jumlah penduduk di Indonesia 1 : 5.000, sedangkan di Jepang hanya 1 : 2.500.

Berdasarkan jumlah masing-masing bagian, di KPP Pratama saat ini mengalami krisis SDM terutama dalam Bagian Konsultasi atau sering kita dengar dengan sebutan *Account Representative*. Pada KPP Pratama terdapat 4 (empat) Seksi Pengawasan Konsultasi dengan jumlah *Account Representative* antara 7 – 8 orang per Seksi. Dengan jumlah *Account Representative* sebanyak kurang dari 30 orang, apabila jumlah Wajib Pajak Badan pada tahun 2011 berjumlah 6.851, maka beban kerja tiap AR akan memiliki tanggung jawab terhadap 200 – 250 Wajib Pajak Badan.

Dengan demikian dapat dilihat bahwa pada awal dibentuknya KPP Pratama, *Account Representative* memiliki beban kerja sesuai dengan yang ditetapkan di dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK.01/2006 Pasal 2 ayat 3 yang mengatakan bahwa jumlah *Account Representative* pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi ditetapkan berdasarkan hasil analisis organisasi dan beban kerja paling banyak 10 (sepuluh) orang. Pada tahun 2011 jumlah tersebut terus bertambah dan mengakibatkan implementasi terhadap fungsi *Account Representative* tidak dapat berjalan dengan tepat (Anggraini, 2010).

Perbandingan antara jumlah *Account Representative* dengan jumlah Wajib Pajak yang harus dilayani pada KPP Pratama pada tahun 2011 ini telah jauh dari yang dinamakan ideal. Seorang *Account Representative* akan dapat bekerja secara maksimal dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada Wajib Pajak apabila memenuhi jumlah yang ideal dengan Wajib Pajak yang ditanganinya. Jumlah Wajib Pajak yang terlalu banyak pada seorang *Account Representative* dapat mempengaruhi kinerja *Account Representative* yang dapat berdampak terhadap pelayanan yang diberikannya (Anggraini, 2010). Kondisi tersebut juga dinyatakan oleh Bp. Fakhrudin yang merupakan *Account Representative* di KPP Pratama dalam wawancaranya sebagai berikut:

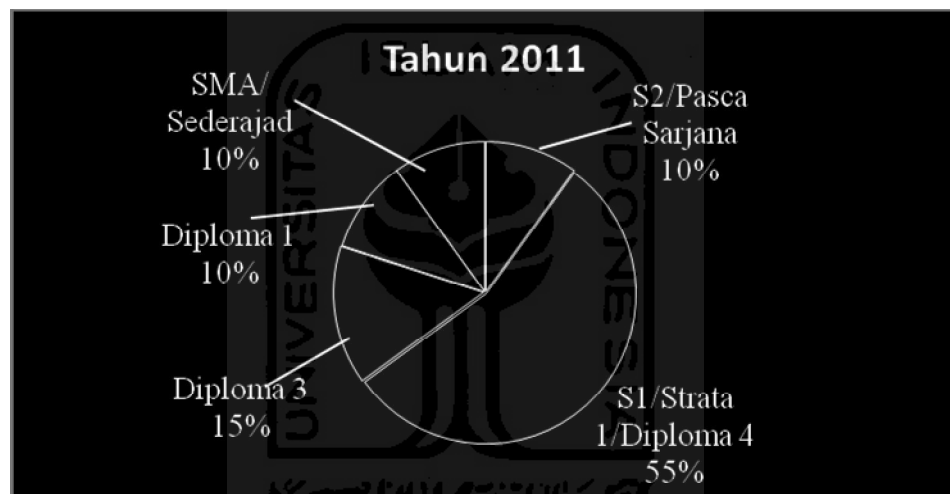
“...kondisi di KPP Pratama, jumlah WP yang menjadi kewenangan AR sebanyak 200-250 orang per AR, namun sebagian besar WP selalu aktif berinteraksi dengan AR-nya.....rata-rata WP nya aktif dalam penyeteran, konsultasi dan minta dilayani. Otomatis itu akan menambah jam kerja dari AR...”

Sedangkan untuk masalah kualitas SDM di KPP Pratama Yogyakarta sudah mencukupi, maksudnya dari sisi ketrampilan dan akademis SDM KPP

sudah mencukupi. Dari sisi pendidikan, pegawai KPP berasal dari lulusan D1/D3, DIV/S1, S2. Selain itu dari sisi pengembangan SDM, di KPP Pratama banyak sekali pendidikan dan pelatihan (diklat) yang diselenggarakan dan kesempatan meneruskan pendidikan lagi juga sangat terbuka (Fakhrudin, 2012c).

Gambar 4.5

Persentase Latar Belakang Pendidikan SDM di KPP Pratama Yogyakarta



Sumber : KPP Pratama Yogyakarta (2011)

Dari gambar diatas, maka dapat disimpulkan bahwa latar belakanag pendidikan pegawai di KPP Pratama Yogyakarta adalah tingkat Strata 1 (S1)/ atau Diploma 4 (D4) yaitu sekitar 55% atau setara 52 orang dari jumlah seluruh pegawai di KPP Pratama yaitu sekitar 94 orang. Untuk pegawai yang berlatar pendidikan tingkat Diploma 3 (D3) sekitar 15% atau sekotar 14 orang. Sedangkan pegawai yang berlatar pendidikan Strata 2 (S2), Diploma 1 (D1), dan Sekolah

Menengah Atas (SMA) masing-masing sekitar 10 % atau setara 9 orang (Ari, 2012).

Dengan kualitas yang sudah mencukupi, maka diharapkan para pegawai dapat memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin dan sopan (Kusumawati & Indra, 2006). Di Yogyakarta yang sangat menjunjung tinggi tata krama, sehingga pelayanan yang sopan sangat berpengaruh terhadap sikap Wajib Pajak sendiri.

2. Dukungan dari Pemerintah yang Belum Maksimal

Dukungan dari pemerintah yang belum maksimal juga terungkap dari hasil wawancara dengan Bp. Fakhruddin, Beliau mengungkapkan bahwa (Fakhruddin, 2011a) :

Dari pihak pemerintah sudah ada dukungan yang banyak, meski belum bisa maksimal. Harusnya karena sektor perpajakan merupakan sektor yang paling dominan dalam menyokong penerimaan Negara, sektor perpajakan harusnya mendapat dukungan dari semua sektor lini institusi yang ada dalam pemerintahan dan juga DPR.

Dari pernyataan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa peran pemerintah masih belum maksimal dalam mendukung berjalannya sistem ini, terbukti bahwa dari institusi lain, bahkan dari DPR belum mendukung atau memberikan dukungan terhadap pelaksanaan *self assessment system* (Fakhruddin, 2011a).

Sarana dan prasarana sangatlah berpengaruh dalam kelancaran suatu organisasi, hal itu mencakup tenaga ahli yang profesional dibidangnya, keuangan yang cukup, peralatan yang memadai (Dachlan, 2002). Dukungan yang dimaksud diatas seperti dalam memberikan anggaran khusus untuk perbaikan sarana prasarana yang mendukung pelaksanaan *self assessment system*. Sarana yang

mendukung seperti komputer yang digunakan dalam pelayanan pajak yang akan berkaitan langsung dengan Wajib Pajak, sehingga hal tersebut tidak akan menghambat kelancaran pelaksanaan sistem ini.

Kemudian berdasarkan diskusi dengan Bp. Fakhruddin bahwa dukungan dari pemerintah yang belum maksimal juga dalam hal kemudahan mengakses syarat-syarat dalam pembuatan NPWP oleh Departemen Perdagangan, Departemen Pelayanan Masyarakat, dan masih banyak lagi. Maka jika tidak ada sinkronisasi antara pemerintah dengan pihak Dirjen Pajak, maka Wajib Pajaklah yang akan dirugikan dalam masalah perpajakannya (Fakhruddin, 2012e).

Terkait dengan belum adanya sinkronisasi atau bersinergi, bukan hanya pada Departemen tersebut diatas, namun pada Bank juga. Dengan adanya peraturan yang belum bersinergi antara Direktorat Jenderal Pajak dengan pemerintah maka akan menimbulkan berbagai hambatan dalam proses pengaksesan (Budi, 2012).

Persoalan utama dalam menggali potensi pajak adalah ketersediaan data. Selain karena aturan yang belum bersinergi, kebiasaan transaksi dengan kas (*cash*) turut mendorong kurangnya data yang diperoleh Dirjen Pajak. Data transaksi perbankan merupakan sumber data potensial dan ampuh dalam menggali pajak. Namun, karena alasan kenyamanan nasabah dan rahasia perbankan, seperti tertuang dalam Peraturan Bank Indonesia (BI) Nomor 2/19/PBI/2000 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pemberian Perintah dan/atau Izin Tertulis Membuka Rahasia Bank, apabila Ditjen Pajak akan meminta data perbankan, pasti akan menjadi polemik nasional (Budi, 2012).

Menurut Setiaji dan Amir (2005) dalam Sari (2011), dalam Majalah Berita Pajak administrasi perpajakan diduga sebagai penyebab rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia yang berdampak pada tidak optimalnya penerimaan pajak. Perubahan kebijakan perpajakan tidak akan memuaskan hasilnya jika tidak diikuti dengan reformasi administrasi perpajakan. Untuk mendukung hal ini, kondisi administrasi perpajakan menjadi baik merupakan suatu persyaratan. Dalam keterbatasan diberbagai hal, yakni sarana dan prasarana, SDM, teknologi dan Sistem Informasi maupun dana yang tersedia, diketahui bahwa pada saat itu kondisi administrasi perpajakan kita adalah pelayanan perpajakan di suatu kantor dilakukan di beberapa seksi (berdasarkan jenis pajak), sehingga masyarakat terkadang harus berhubungan dengan beberapa seksi-seksi terkait, akses atau perolehan informasi perpajakan dan ketentuannya dirasakan sulit sehingga kondisi ini membuat tingkat pemahaman masyarakat mengenai perpajakan menjadi kurang atau bahkan tidak sama sekali.

Menurut Liberti Pandiangan, (2007:112) dalam Sari (2011), Keberadaan beberapa unit kerja ini bisa menimbulkan dikotonomi dalam pelayanan berdasarkan jenis pajak, organisasi di setiap unit kerja berbasis jenis pajak, sehingga terkesan adanya dikotomi pelayanan antarjenis pajak, sistem informasi yang diterapkan cenderung terbatas kepada kebutuhan pelaporan. Padahal atas data dan informasi yang ada dalam sistem, perlu dijadikan sebagai bahan untuk kegiatan lain, seperti untuk ekstensifikasi dan intensifikasi maupun Optimalisasi Pemanfaatan Data Perpajakan (OPDP) lainnya, sarana dan prasarana kerja yang masih terbatas sebagaimana umumnya instansi pemerintah, sehingga

mempengaruhi optimalisasi pelayanan. Belum adanya standar perilaku pegawai dan budaya kerja profesional dalam melaksanakan tugas, sehingga produktivitas pegawai masih harus ditingkatkan lagi.

Dengan demikian, untuk mencapai tingkat kepatuhan sukarela Wajib Pajak yang tinggi, tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi dan produktivitas aparatur perpajakan yang tinggi, pada tahun 2002 Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan reformasi pada sistem administrasi perpajakan yang disebut dengan Modernisasi. Modernisasi pajak dilakukan dengan mengutamakan pemberian pelayanan prima kepada Wajib Pajak yang diimbangi dengan pengawasan intensif, sekaligus menerapkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) diseluruh unit kerja dilingkungan DJP yang diungkapkan oleh Siti Kurnia Rahayu (2009:118) dalam Sari (2011).

3. Peningkatan Kesadaran Wajib Pajak Belum Maksimal di KPP Pratama Yogyakarta

Peningkatan kesadaran Wajib Pajak yang belum maksimal, akan menimbulkan kendala yang akan menghambat sistem *self assessmnet* di KPP Pratama. Contoh dari kondisi tersebut adalah penyuluhan yang dilakukan bersifat monoton. Hal itu terungkap dari penelitian sebelumnya oleh (Wahyuninda, 2007) yang melakukan wawancara langsung dengan Wajib Pajak yang berada di KPP Pratama. Arti dari monoton sendiri adalah berulang-ulang selalu sama nadanya (bunyiya, ragamnya), selalu sama dengan yang dulu, itu-itu saja, tidak ada ragamnya (Hidayatullah, 2011).

Selain itu menurut Sari (2011) dalam penelitiannya di Kota Bandung dan Cimahi, proses kerja yang dilakukan secara umum masih secara manual, sesuai dengan sarana kerja yang digunakan, untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, masyarakat harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak. Padahal, bisa saja karena masalah kurun waktu menjadi tidak bisa datang, atau karena jaraknya ke KPP jauh sehingga masyarakat enggan untuk mendaftar, pembayaran pajak di bank persepsi yang banyak dikeluhkan masyarakat, karena terkadang jam kerja untuk melayani pajak sangat terbatas, pelaporan pajak yang dilakukan melalui sarana SPT harus disampaikan langsung ke KPP atau dikirim melalui pos, sehingga membutuhkan waktu dan biaya, terdapat beberapa unit kerja vertikal DJP sebagai Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) yang melayani masyarakat, yakni KPP, Kantor Pelayanan PBB (KPPBB) dan Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (KARIPKA).

Dalam kasus penyuluhan yang bersifat monoton, monoton bisa diartikan metode yang digunakan dalam setiap penyuluhan selalu sama, atau tempat diadakannya penyuluhan hanya di tempat itu-itu saja. Hal tersebut dapat membuat jenuh Wajib Pajak dan dapat mengakibatkan keengganan untuk mengikuti penyuluhan.

Kemudian jika Wajib Pajak enggan mengikuti penyuluhan yang dilakukan oleh KPP Pratama, maka Wajib Pajak nantinya tidak mengetahui informasi yang disampaikan oleh pihak KPP terlebih informasi yang terkait dengan tata cara perpajakan, peraturan terbaru yang berlaku, dan informasi penting lainnya. Oleh

karena itu, hal semacam itulah yang menghambat efektivitas pelaksanaan *self assessment system* (Wahyuninda, 2007).

Kegiatan sosialisasi/penyuluhan memegang peran yang sangat penting dalam upaya meningkatkan kepatuhan masyarakat (Wajib Pajak) dalam memenuhi kewajiban Perpajakannya. Sistem *self assessment* yang dianut dalam administrasi perpajakan Indonesia memberikan kepercayaan yang besar kepada masyarakat (Wajib Pajak) dalam memenuhi kewajiban perpajakannya meliputi mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya. Kepercayaan yang besar ini membutuhkan prasyarat yaitu masyarakat (Wajib Pajak) harus memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik tentang kewajiban perpajakannya (Direktorat Jenderal Pajak, 2011).

Direktorat Jenderal Pajak telah menjelaskan dalam Pedoman Pembuatan Tim Penyuluhan dengan Surat Edaran Nomor 99/PJ/2011, yaitu dalam melaksanakan penyuluhan, anggota Tim harus mematuhi tata tertib sebagai berikut (Direktorat Jenderal Pajak, 2011) :

1. Setiap penyuluhan yang dilakukan oleh anggota Tim, harus berdasarkan Surat Tugas yang ditetapkan oleh Kepala Kanwil DJP atau Kepala KPP;
2. Anggota Tim harus menjaga nama baik Direktorat Jenderal Pajak dan berpegang teguh pada kode etik pegawai Direktorat Jenderal Pajak;
3. Anggota Tim harus selalu meningkatkan kemampuan dan keahlian yang dibutuhkan dalam melaksanakan penyuluhan;

4. Anggota Tim harus membuat laporan pelaksanaan penyuluhan dan menyampaikan laporan tersebut kepada Ketua Tim (u.p. Sekretaris Tim) setiap selesai melaksanakan penyuluhan;
5. Pada akhir periode, Tim menyusun laporan pelaksanaan tugas selama satu periode dan menyampaikannya secara berjenjang dengan tembusan kepada Direktur P2Humas;
6. Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab sebagai anggota Tim tidak boleh melalaikan kewajiban dalam menjalankan tugas pekerjaan sehari-hari.

Mekanisme penyuluhan dilakukan oleh KPP Pratama Yogyakarta dengan dialog interaktif dengan Wajib Pajak, seminar maupun bimbingan teknis yang dilakukan oleh bagian AR (*Account Representative*) dengan Wajib Pajak yang masih bingung dengan materi penyuluhan yang dilakukan (Fakhrudin, 2011a).

Jadi kendala yang dihadapi oleh KPP Pratama selama pelaksanaan *self assessment system* adalah kurangnya jumlah SDM, peran pemerintah yang belum maksimal, dan kurangnya peningkatan kesadaran Wajib Pajak. Dengan adanya ke tiga kendala tersebut maka dibutuhkan strategi untuk mengatasinya, dan penjelasan strategi akan dibahas di sub point berikutnya.

4.3.2. Kendala Eksternal

Berdasarkan diskusi dengan salah satu pegawai pajak yaitu Bp. Fakhrudin maka terungkap adanya kendala yang berasal dari luar KPP yaitu kendala yang diakibatkan oleh pihak Wajib Pajak. Kendala tersebut adalah kesadaran Wajib

pajak yang masih rendah, tingkat pendidikan Wajib Pajak, dan kurangnya pengetahuan administrasi perpajakan oleh Wajib Pajak (Fakhrudin, 2012e).

Kendala eksternal yang dihadapi oleh KPP Pratama Yogyakarta terkait dengan kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak masih rendah, berhubungan dengan adanya kasus mafia pajak. Kasus mafia pajak ini terkuak dari kasus Gayus Tambunan. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Kusumaningtyas (2011) yang mengadakan penelitian di KPP Jakarta Duren Sawit, bahwa adanya kasus tersebut tidak mempengaruhi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, melainkan faktor lain yang menyebabkan Wajib Pajak enggan untuk membayar pajak seperti waktu Wajib Pajak yang terbatas untuk melakukan penyetoran pajak, kurangnya sosialisasi tentang sanksi yang tergas bila tidak membayar pajak maupun perasaan malas membayar pajak terutangnya.

1. Kesadaran Wajib Pajak Yang Masih Rendah

Kendala eksternal yang sering ditemui dalam pelaksanaan *self assessment system* seperti pada penelitian sebelumnya yaitu, sebagian besar masyarakat kesadaran untuk memenuhi kewajiban perpajakan masih rendah. Begitu juga yang terjadi di KPP Pratama Yogyakarta, bahwa kesadaran masyarakat disekitar KPP Pratama juga masih rendah. Hal tersebut terbukti berdasarkan hasil diskusi dengan salah satu pegawai pajak di KPP tersebut di bagian *Account Representative* yaitu Bp. Fakhrudin. Beliau menjelaskan bahwasanya kesadaran masyarakat masih rendah dalam membayar pajak dan dalam pembuatan NPWP (Fakhrudin, 2012f).

Dalam penelitian Kusumawati dan Indra (2006) studi kasus di Bangkalan, juga menyebutkan bahwa masyarakat disana memiliki kesadaran yang rendah dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Hal tersebut dikarenakan persepsi masyarakat yang negatif terhadap pajak. Pajak dianggap membebani dan memaksa belum dianggap sebagai bentuk pengabdian, dukungan atau partisipasi masyarakat dalam mewujudkan pembangunan nasional yang adil dan merata.

Berbagai pendekatan dapat dilakukan untuk mengetahui tingkat kesadaran dan kepedulian sukarela Wajib pajak. Indikasi tingginya tingkat kesadaran dan kepedulian Wajib Pajak menurut Susanto (2012) antara lain:

1. Realisasi penerimaan pajak terpenuhi sesuai dengan target yang telah ditetapkan.
2. Tingginya tingkat kepatuhan penyampaian SPT Tahunan dan SPT Masa.
3. Tingginya Tax Ratio
4. Semakin Bertambahnya jumlah Wajib Pajak baru.
5. Rendahnya jumlah tunggakan / tagihan wajib pajak.
6. Tertib, patuh dan disiplin membayar pajak atau minimnya jumlah pelanggaran pemenuhan kewajiban perpajakan.

Berdasarkan diskusi dengan pegawai di KPP Pratama Yaitu Bp. Fakhruddin (2012e) dan diperkuat pula oleh pendapat Susanto (2012), bahwa terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kesadaran dan kepedulian sukarela Wajib Pajak dan faktor negatif atau yang menghambat tingkat kesadaran dan kepedulian sukarela Wajib Pajak.

a. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kesadaran dan Kepedulian Sukarela Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta

Dalam menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kesadaran dan kepedulian sukarela Wajib Pajak harus ditinjau terlebih dahulu ruang lingkup pembahasannya. Karena jika dibandingkan antara Wajib Pajak PPh, PPN dan PBB sangat berbeda karakter masyarakat Wajib Pajaknya. Hal ini juga dipengaruhi sistemnya dimana PBB dalam penghitungannya masih menganut sistem *office assesment* sedangkan yang non PBB sudah menganut *self assesment* (Susanto, 2012).

Dalam tesisnya Utomo, Pudjo Susilo (2002) dalam Susanto (2012), Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesadaran Masyarakat Untuk Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Karangtengah Kabupaten Demak. Susanto (2012) juga menyebutkan bahwa masters thesis Program Pascasarjana Universitas Diponegoro, menjelaskan bahwa:

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kesadaran masyarakat untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Faktor yang cukup menonjol adalah kepemimpinan, kualitas pelayanan, dan motivasi. Lurah desa adalah pemimpin masyarakat, seorang pemimpin harus mengenal sifat, situasi dan kondisi yang dipimpin. Pemimpin harus mampu menciptakan kemudahan untuk merangsang kesadaran yang dipimpin, dalam hal ini adalah kesadaran masyarakat untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Pelayanan masyarakat merupakan salah satu tugas lurah desa, memberi pelayanan yang

berkualitas telah menjadi obsesi yang selalu ingin dicapai. Motivasi adalah dorongan agar orang mau melakukan sesuatu dengan ikhlas dengan sebaik-baiknya. Dan kepemimpinan yang baik, pelayanan yang berkualitas dan motivasi yang baik akan dapat mempengaruhi kesadaran masyarakat untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

2. Faktor ekonomi /tingkat pendapatan. Sekretaris Kamar Dagang dan Industri (KADIN) sebagaimana dikutip Rohmat Soemitro (1988:299) menyatakan :
 “Masyarakat tidak akan menemui kesulitan dalam memenuhi kewajiban membayar pajaknya kalau nilai yang harus dibayar itu masih di bawah penghasilan yang sebenarnya mereka peroleh secara rutin”. Faktor ekonomi merupakan hal yang sangat fundamental dalam hal melaksanakan kewajiban. Masyarakat yang miskin akan menemukan kesulitan untuk membayar pajak. Kebanyakan mereka akan memenuhi kebutuhan hidup terlebih dahulu sebelum membayar pajak. Karenanya tingkat pendapatan seseorang dapat mempengaruhi bagaimana seseorang tersebut memiliki kesadaran dan kepatuhan akan ketentuan hukum dan kewajibannya.

b. Faktor Negatif atau Yang Menghambat Tingkat Kesadaran dan Kepedulian Sukarela Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta

Faktor ini dapat menurunkan tingkat kesadaran dan kepedulian sukarela Wajib Pajak. Menurut Susanto (2012) yang diungkapkan dalam Lomba Artikel Pajak Nasional Direktorat Jenderal Pajak dan berdasarkan hasil diskusi dengan pegawai di KPP Pratama, Bp. Fakhrudin (2012e), faktor tersebut antara lain:

1. Prasangka negatif kepada aparat perpajakan harus digantikan dengan prasangka positif. Sebab, prasangka negatif ini akan menyebabkan para wajib pajak bersikap defensif dan tertutup. Mereka akan cenderung menahan informasi dan tidak *co operatif*. Mereka akan berusaha memperkecil nilai pajak yang dikenakan pada mereka dengan memberikan informasi sesedikit mungkin. Perlu usaha keras dari lembaga perpajakan dan media massa untuk membantu menghilangkan prasangka negatif tersebut.
2. Hambatan atau kurangnya intensitas kerjasama dengan Instansi lain (pihak ketiga) guna mendapatkan data mengenai potensi Wajib Pajak baru, terutama dengan instansi daerah atau bukan instansi vertikal.
3. Bagi Calon Wajib Pajak, Sistem *Self Assessment* dianggap menguntungkan, sehingga sebagian besar mereka enggan untuk mendaftarkan dirinya bahkan menghindari dari kewajiban ber-NPWP. Data-data tentang dirinya selalu diupayakan untuk ditutupi sehingga tidak tersentuh oleh DJP.
4. Masih sedikitnya informasi yang semestinya disebarakan dan dapat diterima masyarakat mengenai peranan pajak sebagai sumber penerimaan negara dan segi-segi positif lainnya.
5. Adanya anggapan masyarakat bahwa timbal balik (kontra prestasi) pajak tidak bisa dinikmati secara langsung, bahkan wujud pembangunan sarana prasana belum merata, meluas, apalagi menyentuh pelosok tanah air.
6. Adanya anggapan masyarakat bahwa tidak ada keterbukaan pemerintah terhadap penggunaan uang pajak.

Sedangkan tentang kesukarelaan Wajib Pajak membayar pajak, secara spesifik faktor–faktor yang mempengaruhinya adalah kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan, dan persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan. Apabila Wajib Pajak telah mempunyai kesadaran membayar pajak, maka kewajiban membayar pajak tidak memberatkan lagi dan dengan sukarela Wajib pajak akan membayar pajaknya (Susanto, 2012).

2. Tingkat Pendidikan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta

Selain kesadaran masyarakat yang rendah, tingkat pendidikan juga sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan *self assessment system*. Walaupun pada tahun sekarang pemerintah sudah mewajibkan pendidikan selama 9 (sembilan) tahun, namun hal ini masih tabu bagi sebagian masyarakat Yogyakarta yang notabene masih banyak anak-anak kecil yang tidak mendapatkan pendidikan yang selayaknya mereka dapatkan, hal ini terkait pula masalah kemiskinan yang hingga saat ini masih menjadi problem utama bagi pemerintah khususnya dan masyarakat umumnya (Fakhrudin, 2011a).

Susanto (2012), menjelaskan bahwasanya tingkat pendidikan sangatlah penting bagi Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan tingkat pendidikan yang masih rendah maka akan menyulitkan Wajib Pajak untuk memahami dan mencerna materi-materi yang diungkapkan dalam penyuluhan yang dilakukan oleh pihak KPP.

Tingkat pendidikan Wajib Pajak yang masih rendah merupakan kendala yang sangat berpengaruh pada jalannya sistem *self assessment*. Terkait dengan penerapan sistem ini di Indonesia, maka Direktorat Jenderal Pajak memeberikan

kepercayaan penuh pada Wajib Pajak untuk menghitung pajak terutang. Kepercayaan yang besar ini membutuhkan prasyarat yaitu masyarakat (Wajib Pajak) harus memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik tentang kewajiban perpajakannya (Direktorat Jenderal Pajak, 2011).

Dalam memenuhi kewajiban pajak perlu adanya suatu motivasi dari dalam diri setiap Wajib Pajak khususnya Wajib Pajak Bumi dan Bangunan. Ada berbagai macam faktor yang mempengaruhi motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya, salah satunya adalah tingkat pendidikan.

Menurut Siti Nurwati (1995) dalam Kusuma (2009), bahwa Wajib Pajak yang memiliki latar belakang atau tingkat pendidikan yang semakin tinggi maka proporsi motivasi untuk memenuhi kewajiban Pajak Penghasilan juga tinggi. Jadi dalam hal ini tingkat pendidikan cenderung mempengaruhi seseorang (Wajib Pajak) untuk memiliki motivasi memenuhi kewajiban pajak. Menurut Fanny Yusronillah (2006) dalam Kusuma (2009), bahwa tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap motivasi memenuhi kewajiban pajak. Sedangkan menurut Dini Handayani (2007) dalam Kusuma (2006), hubungan antara tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan dengan kesadaran membayar Pajak Bumi dan Bangunan pada Kecamatan Jati Sampurna ternyata memiliki hubungan yang kuat, dengan kata lain jika seorang Wajib Pajak yang memiliki tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan yang lebih baik dibanding dengan Wajib Pajak yang lain, mereka cenderung memiliki kesadaran tinggi dalam membayar pajak secara lengkap dan tepat, khususnya dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

Penelitian yang dilakukan oleh Amilin dan Yusronilah (2009), menunjukkan bahwa tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap motivasi memenuhi kewajiban pajak. Seharusnya, semakin tinggi tingkat pendidikan Wajib Pajak diharapkan mereka semakin termotivasi untuk memenuhi kewajiban pajak. Padahal sistem perpajakan di Jepang sudah menerapkan pendidikan pajak di usia dini bagi warganya dan ini terbukti efektif. Keberhasilan sistem pendidikan pajak di usia dini juga mampu menumbuhkan etika-etika sosial dan nilai-nilai budaya tertanam dalam masyarakat dan mendorong tumbuhnya tanggung jawab kolektif bangsa Jepang. Kebersamaan ini menjadi salah satu modal utama pertumbuhan pesat perekonomian Jepang yang sekaligus menyediakan lebih banyak lapangan pekerjaan bagi masyarakatnya (Berita Pajak, 1 Maret 2006)

Dengan latar belakang seperti di atas, maka terkait dengan pelaksanaan *self assessment*, tingkat pendidikan Wajib Pajak yang rendah akan mempersulit dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya, walaupun dari pihak fiskus atau Kantor Pelayanan Pajak telah memberikan penyuluhan dan pengawasan tetap saja bagi jenis masyarakat tersebut akan merasa kesulitan, sehingga menimbulkan terhambatnya penerimaan pendapatan negara. Hal tersebut dikarenakan, tidak hanya sedikit masyarakat yang mempunyai pendidikan rendah, sehingga sangat berpengaruh kepada penerimaan pendapatan negara.

3. Kurangnya Pengetahuan Administrasi Perpajakan oleh Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta

Yang dimaksud kurangnya pengetahuan administrasi perpajakan Wajib Pajak adalah Wajib Pajak tidak membawa persyaratan-persyaratan yang harus dibawa ketika melakukan konsultasi atau pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak. Hal tersebut dapat terjadi karena beberapa kemungkinan seperti Wajib Pajak tidak mengikuti penyuluhan yang diadakan oleh KPP Pratama, Wajib Pajak tidak mengetahui bahwa ada penyuluhan, dan terkait dengan tempat dan waktu penyuluhan yang kurang sesuai dengan kegiatan Wajib Pajak sendiri (Sari, 2011). Salah satu contoh misalnya ketika Wajib Pajak Orang Pribadi hendak membuat Nomor Pokok Wajib Pajak, salah satu syarat yang telah ditetapkan ada yang kurang, seperti belum membawa foto copy Kartu Keluarga yang sudah di legalisaasi, atau sudah membawa namun belum dilegalisasi oleh Kantor Kecamatan setempat (Mardiasmo, 2008).

Jika persyaratan yang harus dipenuhi oleh Wajib Pajak Orang Pribadi tidak begitu rumit, lain halnya dengan Wajib Pajak Badan yang hendak membuat NPWP bagi perusahaan yang telah dibentuk. Pemilik harus membuat akta atas perusahaan yang telah disahkan oleh notaris terlebih dahulu untuk dapat membuat NPWP. Tanpa syarat tersebut pihak KPP tidak bisa membuatkan NPWP untuk perusahaan tersebut (Fakhrudin, 2011b)

Hal ini terbukti dari hasil wawancara dengan Bp. Fakhrudin bahwa kendala yang berarti tidak ada, namun permasalahan yang ada biasanya muncul karena kurangnya pengetahuan administrasi perpajakan oleh Wajib Pajak (Fakhrudin, 2011a). Maksud dari kurangnya pengetahuan administrasi perpajakan Wajib Pajak tersebut terkait dokumen-dokumen yang harus dibawa atau

dilengkapi ketika akan berkonsultasi yang berhubungan dengan perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak.

Salah satu penyebab dari kurang siapnya dokumen yang harus dibawa atau yang harus disiapkan karena Wajib Pajak tidak mengikuti penyuluhan yang dilakukan oleh pihak Kantor Pelayanan Pajak. Berbicara tentang penyuluhan maka dapat dihubungkan dengan bagaimana strategi atau upaya yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak agar Wajib Pajak memiliki kesadaran untuk mengikuti penyuluhan/ atau sosialisasi yang telah disiapkan dan kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Strategi penyuluhan tersebut akan dibahas lebih jelas di sub bab berikutnya (Susanto, 2012).

Kurang siapnya persiapan dokumen Wajib Pajak juga akan mempengaruhi efektifitas pelaksanaan *self assessment system*, walaupun tidak begitu berpengaruh namun, dapat menghambat berjalannya sistem ini, sehingga hal tersebut menjadi sebuah tanggung jawab dari pihak KPP untuk mengatasi kendala tersebut.

Berbagai macam kendala yang menghambat pelaksanaan *self assessment system*, baik kendala dari pihak internal hingga eksternal. Dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa kendala yang menghambat pelaksanaan *self assessment system* tersebut berasal dari pihak eksternal yaitu pihak masyarakat atau lingkungan sekitar yaitu kesadaran Wajib Pajak yang masih rendah, Tingkat pendidikan yang Kurang dan persiapan dokumen perpajakan yang kurang. Oleh karena itu, dibutuhkan strategi untuk mengatasi kendala-kendala tersebut. Pembahasan strategi tersebut akan dibahas di sub bab berikutnya.

4.4. Strategi Dalam Penerapan *Self Assessment System* di KPP Pratama Yogyakarta

Strategi merupakan tindakan yang bersifat *incremental* (senantiasa meningkat) dan terus-menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para sasaran (Sutoyo & Yenni, 2008), dalam hal ini adalah masyarakat Yogyakarta di masa depan. Oleh karena itu, diperlukan strategi untuk mengatasi kendala-kendala yang terjadi selama pelaksanaan *self assessment system*.

Berdasarkan diskusi dengan Fakhruddin (2012e), strategi untuk mengatasi kendala yang berasal dari internal KPP Pratama adalah strategi untuk mengatasi kendala kurangnya kuantitas SDM strategi yang dilakukan adalah dengan memaksimalkan pegawai yang ada dan menambah SDM yang memiliki kualitas baik, sehingga kinerjanya dapat lebih maksimal (Fakhruddin, 2012e), untuk dukungan dari pemerintah yang belum maksimal maka dapat diatasi dengan meningkatkan citra *good government*, (Susanto, 2012). Sedangkan strategi untuk melaksanakan sosialisasi/penyuluhan kepada Wajib Pajak dikelompokkan menjadi 3 (tiga) yaitu berdasarkan metode, segmentasi dan media yang dipakai.

Strategi untuk mengatasi kendala yang berasal dari eksternal KPP Pratama adalah *law enforcement* dan membangun *trust* atau kepercayaan masyarakat terhadap pajak, kedua strategi tersebut untuk mengatasi kendala kesadaran Wajib Pajak yang rendah (Susanto, 2012), sedangkan dalam mengatasi kendala tingkat pendidikan Wajib Pajak yang kurang dapat diatasi dengan memberikan pengetahuan melalui jalur pendidikan khususnya pendidikan perpajakan dan

untuk mengatasi kendala kurangnya pengetahuan administrasi perpajakan oleh Wajib Pajak dapat memberikan kemudahan dalam segala hal kewajiban perpajakan kepada Wajib Pajak (Fakhrudin, 2012e).

1. Strategi dalam Pemenuhan SDM di KPP Pratama Yogyakarta

Berbicara masalah Sumber Daya Manusia (SDM), dan berdasarkan wawancara dengan salah satu pegawai KPP Pratama di bagian account representative Bp. Fakhrudin masalah kurangnya kuantitas SDM merupakan kendala yang dapat yang menghambat berjalannya sistem ini, dan strategi yang dilakukan pada saat ini adalah dengan memaksimalkan pegawai yang ada dalam menjalankan setiap tugas yang ada di masing-masing bagian. Misal pada Bagian Pelaksana yang jumlahnya sekitar 39 orang dapat membantu Bagian Pemeriksa yang jumlahnya lebih sedikit yaitu sekitar 14 orang (Fakhrudin, 2012e).

Oleh karena itu perlu diperhatikan bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam melakukan perekrutan karyawan baru yang profesional dan memiliki daya tarik, disamping kualitas yang menjadi syarat utama kepercayaan diri yang dilengkapi dengan sikap rendah hati juga sangat dibutuhkan karena nantinya pegawai-pegawai ini akan berhadapan langsung dengan para Wajib Pajak, sehingga mereka nantinya dapat memberikan pelayanan yang bagus dan sopan (Kusumawati & Indra, 2006).

Dari pembahasan yang telah diungkapkan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa strategi yang digunakan untuk mengurangi kendala-kendala yang terjadi, dalam hal ini kendala dari pihak eksternal adalah strategi dalam setiap

penyuluhan. Mulai dari cara penyuluhan agar Wajib Pajak tidak merasa bosan hingga strategi dalam melayani setiap pertanyaan yang belum dapat dijawab oleh petugas pajak dikarenakan habisnya waktu yang diberikan untuk sesi tanya jawab. Diharapkan dengan strategi-strategi tersebut, kendala yang sebelumnya menghambat pelaksanaan *self assessment system* akan mulai berkurang, dan pelaksanaannya dapat berjalan dengan lancar dan efektif.

2. Meningkatkan Citra *Good Governance*

Berdasarkan diskusi dengan pegawai pajak yaitu Bp. Fakhruddin, meningkatkan citra *good governance* merupakan salah satu strategi untuk mengatasi kendala dukungan dari pemerintah yang belum maksimal. Dengan meningkatkan citra *good governance* maka akan berpengaruh pada kondisi pajak negara, yang sangat membutuhkan dukungan dari pemerintah khususnya dukungan dari DPR (Fakhruddin, 2012f).

Corporate Governance menurut *Forum for Corporate Governance in Indonesia* (FCGI, 2001) adalah seperangkat peraturan yang mengatur hubungan antara pemegang, pengurus (pengelola) perusahaan, pihak kreditur, pemerintah, karyawan, serta para pemegang kepentingan internal dan eksternal lainnya yang berkaitan dengan hak-hak dan kewajiban mereka atau dengan kata lain suatu sistem yang mengendalikan perusahaan. Tujuan *Corporate Governance* ialah untuk menciptakan nilai tambah bagi semua pihak yang berkepentingan (*stakeholders*). *Organization for Economic Cooperation and Development* (OECD) telah mengembangkan seperangkat prinsip-prinsip *Good Corporate*

Governance dan dapat diterapkan secara luwes (fleksibel) sesuai dengan keadaan, budaya, dan tradisi di masing-masing negara (Theresia, 2008).

Prinsip-prinsip OECD mencakup lima bidang utama yaitu hak-hak para pemegang saham (*shareholders*) dan perlindungannya, peran para karyawan dan pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) lainnya, pengungkapan (*disclosure*) yang akurat dan tepat waktu serta transparansi sehubungan dengan struktur dan operasi korporasi, tanggung jawab dewan (maksudnya Dewan Komisaris maupun Direksi) terhadap perusahaan, pemegang saham, dan pihak-pihak yang berkepentingan lainnya. Atau secara ringkas prinsip-prinsip tersebut dapat dirangkum sebagai: perlakuan yang setara (*equitable treatment* atau *fairness*), transparansi (*transparency*), akuntabilitas (*accountability*), dan tanggung jawab (*responsibility*) (Theresia, 2008).

Dengan meningkatkan citra *Good Governance* yang dapat menimbulkan adanya rasa saling percaya antara pemerintah dan masyarakat wajib pajak, sehingga kegiatan pembayaran pajak akan menjadi sebuah kebutuhan dan kerelaan, bukan suatu kewajiban. Dengan demikian tercipta pola hubungan antara negara dan masyarakat dalam memenuhi hak dan kewajiban yang dilandasi dengan rasa saling percaya (Susanto, 2012).

Dalam rangka peningkatan kinerja menuju *good governance*, Direktorat Jenderal Pajak melakukan reformasi birokrasi di bidang perpajakan. Dalam melaksanakan tugasnya, Direktorat Jenderal Pajak berpegang pada prinsip-prinsip perpajakan yang baik yaitu: keadilan (*equity*), kemudahan (*simple and*

understandable), waktu dan biaya yang efisien bagi institusi maupun Wajib Pajak, distribusi beban pajak yang lebih adil dan logis, serta struktur pajak yang dapat mendukung stabilisasi dan pertumbuhan ekonomi. Untuk mendukung semua itu, Direktorat Jenderal Pajak melakukan reformasi birokrasi yang didasari 4 (empat) pilar, yaitu *pertama*, Modernisasi Administrasi Perpajakan. *Kedua*, Amandemen Undang-undang Perpajakan. *Ketiga*, Intensifikasi Pajak. *Keempat*, Ekstensifikasi. Pengelolaan penerimaan pajak yang dilakukan melalui reformasi perpajakan yang mencakup reformasi kebijakan dan administrasi. Reformasi kebijakan perpajakan dilakukan dengan cara meningkatkan penerimaan pajak, daya saing, dan iklim investasi melalui penyederhanaan jenis pajak dan struktur tarif dengan memperhatikan tarif yang berlaku di negara-negara lain (Theresia, 2008).

Menurut Kelly dan Oldman (1973), administrasi perpajakan yang efektif merupakan kunci utama sistem pajak yang produktif, adil, dan efisien. Dengan mengacu kepada prinsip-prinsip *good governance* (Felber, 2003), reformasi administrasi perpajakan dengan tetap mengedepankan tujuan pemenuhan penerimaan negara dan mendorong tingkat kepatuhan sukarela, harus mengarah ke hal-hal berikut. *Pertama*, adanya partisipasi masyarakat yang tertib sosial, karena pajak pada hakikatnya dari masyarakat, oleh masyarakat, dan pada akhirnya juga untuk masyarakat. *Kedua*, adanya landasan dan kepastian hukum (*rule of law*) pengenaan, pemungutan dan penarikan pajak. *Ketiga*, adanya semangat transparansi baik dari administrasi perpajakan, masyarakat pembayar pajak maupun para pihak yang terkait dengan sistem perpajakan. *Keempat*, adanya semangat *responsiveness*, yaitu peka dan fleksibel terhadap perubahan sosial,

politik, hukum, ekonomi, dan kebutuhan publik. *Kelima*, keadilan (*equity*) dalam sistim perpajakan. *Keenam*, adanya visi strategik dari administrator pajak. Bahwa pajak merupakan fenomena yang pasti selalu ada dan melekat pada eksistensi suatu negara. *Ketujuh*, prinsip efektivitas dan efisiensi, di mana administrasi dipandang sebagai fungsi, sistim dan institusi. *Kedelapan*, adanya profesionalisme dalam pelaksanaan proses pemajakan. *Kesembilan*, adanya semangat (budaya) akuntabilitas, di mana setiap kegiatan (pemungutan dan pembelanjaan uang pajak) dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggaraan negara harus di pertanggungjawabkan kepada masyarakat. Dan kesepuluh, adanya supervisi yang sehat (Theresia, 2008).

Reformasi Sistem Administrasi Perpajakan dilakukan dengan cara seperti mempercepat proses restitusi WP patuh, meningkatkan upaya penagihan tunggakan, ekstensifikasi Wajib Pajak dan menambah jumlah Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak untuk meningkatkan kepatuhan dan pelayanan perpajakan, mengembangkan sistem administrasi KPP WP besar, mengembangkan sistem administrasi pajak baru terhadap Kantor WP menengah dan kecil. serta meningkatkan kemampuan Direktorat Jenderal Pajak dalam mengawasi pelaksanaan ketentuan perpajakan yang berlaku dengan prinsip-prinsip *Good Governance* (Theresia, 2008).

Modernisasi administrasi perpajakan antara lain meliputi perubahan struktur organisasi yang semula berdasarkan jenis pajak menjadi fungsi, menerapkan sistim administrasi perpajakan terpadu yang dapat memonitor proses pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat, transparan, dan

akuntabel. Toshiyuki dari *JICA expert* (2001) menyatakan beberapa kondisi dari administrasi perpajakan yang sehat. *Pertama*, harus dapat mengamankan penerimaan negara. *Kedua*, harus berdasarkan peraturan perundang-undangan dan transparan. *Ketiga*, dapat merealisasikan perpajakan yang sah dan adil sesuai ketentuan dan menghilangkan kesewenang-wenangan, arogansi, dan perilaku yang dipengaruhi kepentingan pribadi. *Keempat*, dapat mencegah dan memberikan sanksi serta hukuman yang adil atas ketidakjujuran dan pelanggaran serta penyimpangan. *Kelima*, mampu menyelenggarakan sistim perpajakan yang efisien dan efektif. *Keenam*, meningkatkan kepatuhan pembayar pajak. *Ketujuh*, memberikan dukungan terhadap pertumbuhan dan pembangunan usaha yang sehat masyarakat pembayar pajak. Dan *kedelapan*, dapat memberikan kontribusi atas pertumbuhan demokrasi masyarakat. Maraknya gerakan reformasi di negara-negara berkembang menyiratkan pentingnya peranan administrasi perpajakan baik dalam menghimpun penerimaan negara maupun dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Theresia, 2008).

Sejak 2002, telah didirikan Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar, Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Madya maupun Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Pratama. Akhir tahun 2007 seluruh kantor pajak di Jawa telah modern yang akan disusul seluruh Indonesia pada akhir tahun 2008. Dengan demikian, keberadaan kantor pajak modern tersebut akan membawa perubahan paradigma terhadap semua pihak yang berkepentingan antara lain yaitu Wajib Pajak, fiskus, konsultan pajak, akuntan publik, dan penilai menuju ke kondisi yang lebih baik (Theresia, 2008).

Dengan sistem administrasi perpajakan modern, didukung dengan Sumber Daya Manusia (SDM) yang profesional dan berkualitas serta mempunyai kode etik kerja diharapkan akan tercipta prinsip *Good Government Governance* yang dilandasi transparansi, akuntabel, responsif, independen, dan adil. Hal ini pada gilirannya akan mendukung Visi Direktorat Jenderal Pajak yaitu Menjadi Model Pelayanan Masyarakat yang Menyelenggarakan Sistem dan Manajemen Perpajakan Kelas Dunia yang Dipercaya dan Dibanggakan oleh Masyarakat. Kode etik pegawai DJP tersebut, dalam pelaksanaannya diawasi oleh Komite Kode Etik, Komisi Ombudsman Nasional, dan pemeriksaan berkala dari tim khusus Inspektorat Jenderal Departemen Keuangan, serta didukung konsolidasi internal dan *IT-based administration* (Theresia, 2008).

3. Strategi Dalam Penyuluhan di KPP Pratama Yogyakarta

Strategi-strategi yang dapat mengurangi kendala yang menghambat seperti dalam setiap penyuluhan di akhir sesi hendaknya diberikan waktu untuk tanya jawab menenahi pembahasan yang telah disampaikan, bila sebelumnya hanya 30 (tiga puluh) menit saja, seharusnya dapat memberikan tambahan waktu dan tidak membatasi pertanyaan yang diajukan, jika waktu yang telah disediakan tidak cukup, maka dapat mengumpulkan semua pertanyaan di lembar kertas, dan untuk menjawabnya mungkin dapat menitipkan jawaban tersebut ke Kepala Desa dalam hal ini sebagai pemimpin masyarakat untuk menyampaikan jawaban kepada Wajib Pajak yang bertanya dari petugas pajak yang bertugas (Susanto, 2012).

Berdasarkan tanya jawab melalui email dengan salah satu anggota AR (*Account Representative*) yaitu Bapak Fakhruddin, sarana untuk sosialisasi mengenai peraturan perpajakan maupun perubahannya dapat melalui sarana telekomunikasi seperti melalui Siaran Radio yang selama ini sudah diberlakukan, sarana ini termasuk sarana yang cukup merakyat dengan kata lain untuk saat ini setiap lapisan masyarakat dapat memiliki radio dengan harga yang dapat dijangkau tanpa mengurangi pendapatan yang dimiliki secara berlebihan (Fakhruddin, 2011a).

Tidak hanya melalui Radio namun ada beberapa sarana lainnya yang sudah diterapkan oleh pihak KPP Pratama sendiri seperti, melalui televisi, surat kabar, pamflet-pamflet yang ditempel ditempat-tempat umum, misalnya di taman kota atau pemberhentian *busway*, sehingga mudah diakses oleh masyarakat umum. KPP Pratama juga bekerjasama dengan instansi-instansi luar untuk mengadakan penyuluhan terkait dengan pemenuhan kewajiban perpajakan perusahaan yaitu pajak terutang badan (Fakhruddin, 2011a).

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) akan selalu berupaya membangun kesadaran dan kepedulian serta sukarela Wajib Pajak, karena kegiatan ini sangat berkorelasi secara signifikan dengan pencapaian target penerimaan pajak. Namun demikian, dukungan seluruh lapisan masyarakat sangat dibutuhkan. Bahkan Direktorat Jenderal Pajak menyatakan bahwa meningkatkan kesadaran masyarakat adalah tantangan utama DJP (Direktorat Jenderal Pajak). Sebelum menentukan langkah-langkah alternatif untuk membangun kesadaran dan kepedulian sukarela Wajib Pajak, perlunya melandasi pemikiran kita bahwa kesadaran membayar

pajak harus datang dari diri sendiri dan dipupuk sejak masa kanak-kanak. Susanto (2012) telah mengungkapkan sebagaimana dijelaskan oleh Direktorat Jenderal Pajak:

Ini adalah isu utama kita. Jika kami (DJP) bersama masyarakat dapat mewujudkannya, maka ke depan penerimaan negara pasti akan meningkat, dan kesadaran membayar pajak harus datang dari diri sendiri.

Sebagaimana dinyatakan Direktorat Jenderal Pajak bahwa kesadaran membayar pajak datangnya dari diri sendiri, maka menanamkan pengertian dan pemahaman tentang pajak bisa diawali dari lingkungan keluarga sendiri yang terdekat, melebar kepada tetangga, lalu dalam forum-forum tertentu dan ormas-ormas tertentu melalui sosialisasi (Susanto, 2012).

Dengan tingginya intensitas informasi yang diterima oleh masyarakat, maka dapat secara perlahan merubah mindset masyarakat tentang pajak ke arah yang positif. Menurut Susanto (2012) beragam bentuk sosialisasi bisa dikelompokkan berdasarkan: metode penyampaian, segmentasi maupun medianya.

1. Berdasarkan Metode:

Penyampiannya bisa melalui acara yang formal ataupun informal. Acara formal biasanya menggunakan format acara yang disusun sedemikian rupa secara resmi. Contohnya: Sosialisasi bendaharawan, sosialisasi PPh 21 karyawan Pemda, seminar dan sebagainya.

Acara informal biasanya menggunakan format acara yang lebih santai dan tidak resmi. Contohnya: Ngobrol santai dengan wartawan, dengan tokoh masyarakat, dan sebagainya.

2. Berdasarkan segmentasi:

Bisa membaginya untuk kelompok umur tertentu, kelompok pelajar dan mahasiswa, kelompok pengusaha tertentu, kelompok profesi tertentu, kelompok/ormas tertentu.

Menanamkan kesadaran tentang pajak sejak dini, akan sangat berpengaruh terhadap pola pikir anak-anak dan menimbulkan rasa kebanggaan terhadap pajak. Contoh yang pernah dilakukan Direktorat Jenderal Pajak adalah *High School Tax Road Show (HSTRS)*, *High School Tax Competition*, *Tax Goes to Campus*, ini merupakan kegiatan yang menimbulkan greget, heboh dan sangat berkesan, bahkan sangat dirindukan muncul lagi oleh kalangan pelajar maupun mahasiswa. Mungkin perlu dilakukan secara berkesinambungan dengan format yang beragam, kreatif serta inovatif (Susanto, 2012).

Perlu diberikan apresiasi kepada salah satu kanwil yang melaksanakan HSTRS ini dengan membuat kegiatan Turnamen *Basket Ball* antar SMU terpanjang/terlama. Format HSTRS yang diselingi turnamen *Basket Ball* dengan memindahkan lokasi/tempat pertandingan ke sekolah yang ada lapangan basketnya untuk setiap even itu diadakan, sehingga masyarakat begitu terkesan dengan even ini (Susanto, 2012).

3. Berdasarkan media yang dipakai:

Sosialisasi dapat dilakukan melalui media elektronik dan media cetak. Misalnya: dilakukan dengan talkshow di radio atau televisi (Fakhrudin, 2012f), membuat opini, ulasan dan rubrik tanya jawab di koran, tabloid atau majalah. Iklan pajak pun mempunyai pengaruh dan dampak positif terhadap meningkatkan kesadaran dan kepedulian sukarela wajib pajak. Bentuk propaganda lainnya seperti: spanduk, banner, papan iklan/billboard, dan sebagainya.

Contoh-contoh sosialisasi lainnya yang diterapkan di KPP Pratama Yogyakarta diungkapkan oleh Susanto (2012) dan Fakhrudin (2012f):

- a. Dapat dilakukan dengan datang langsung ke kantor-kantor dan pemerintah daerah di wilayah kerja, sosialisasi anggota profesi tertentu misalnya notaris, dokter, sosialisasi asosiasi tertentu misalnya asosiasi kontraktor jasa konstruksi, sosialisasi kepada pejabat tertentu, anggota DPR/DPRD, misalnya dengan topik pengisian SPT Tahunan.
- b. Dapat pula dilakukan dalam bentuk pengarahannya secara langsung ke masyarakat melalui pendekatan ke masing-masing kecamatan, desa, sampai RT/RW untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait pentingnya pajak. Penyuluhan di bidang kesehatan, penyuluhan di bidang peternakan dan pertanian bisa sukses, pastinya penyuluhan DJP akan bisa lebih sukses didukung dengan tenaga penyuluh yang sangat handal.

- c. Dapat dilakukan pada kegiatan yang informal di masyarakat. Misalnya pengajian rutin, kerja bakti, pertemuan karang taruna, dan kegiatan masyarakat lainnya.
- d. Adanya serangkaian kegiatan daerah dan instansi, perusahaan di wilayah kerja pada saat-saat tertentu misalnya Pekan Raya, Pameran dan Promosi dan sebagainya, setidaknya Direktorat Jenderal Pajak harus dapat menangkap dan ikut serta memeriahkannya dengan membuka stand/pojok pajak.
- e. Salah satu even rutin yang sangat besar gaungnya adalah Pekan Panutan Penyampaian SPT Tahunan. Biasanya dihadiri oleh Bupati/Walikota, sekda, Kepala Dinas dan Muspida yang diharapkan bisa menjadi panutan pajak bagi masyarakat. Namun pada kenyataannya mereka masih banyak yang tidak/belum menyampaikan SPT Tahunan. Biasanya mendekati batas akhir penyampaian SPT Tahunan diadakan acara yang populer diberi nama “Ngisi Bareng SPT” yang membantu para Wajib Pajak dalam mengisi SPT Tahunan.
- f. Program yang penting juga adalah adanya *Tax Center* yang bekerjasama dengan Perguruan Tinggi setempat. Sebelum dibentuknya *Tax Center* biasanya dibuat kesepakatan bersama untuk melakukan kerjasama sosialisasi perpajakan, yang bertujuan untuk mewujudkan kesadaran dan kepedulian Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya di bidang perpajakan. *Tax Center* akan membantu mensosialisasikan pengetahuan dan pemahaman tentang pajak. *Tax center* terbuka bagi semua masyarakat. Siapapun yang mengalami kesulitan perihal perpajakan bisa berkonsultasi di pusat perpajakan ini. Perguruan Tinggi akan menyediakan ruang *tax center* yang

nantinya akan dipergunakan sebagai sarana informasi dan pengetahuan tentang perpajakan.

4. Strategi Untuk Meningkatkan Kesadaran Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta

Berdasarkan diskusi dengan Bp. Fakhruddin, strategi untuk meningkatkan kesadaran Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta adalah dengan cara *law enforcement* (penegakan hukum) dan membangun *trust* atau kepercayaan masyarakat terhadap pajak (Fakhruddin, 2012f).

1) Law Enforcement

Law enforcement merupakan penegakan hukum di bidang perpajakan. Sedangkan artinya adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh pejabat terkait untuk menjamin agar pembayar pajak (Wajib Pajak) atau pembayar pajak potensial lainnya (calon Wajib Pajak) memenuhi ketentuan undang-undang perpajakan (Kumaladewi, 2008).

Dengan penegakan hukum yang benar tanpa pandang bulu akan memberikan *deterent efect* yang efektif sehingga meningkatkan kesadaran dan kepedulian sukarela Wajib Pajak. Walaupun Direktorat Jenderal Pajak berwenang melakukan pemeriksaan dalam rangka menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan, namun pemeriksaan harus dapat dipertanggung jawabkan dan bersih dari intervensi apapun sehingga tidak mengaburkan makna penegakan hukum

serta dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat wajib pajak (Susanto, 2012).

2) Membangun *Trust* atau Kepercayaan Masyarakat Terhadap Pajak

Akibat kasus Gayus kepercayaan masyarakat terhadap Direktorat Jenderal Pajak menurun sehingga upaya penghimpunan pajak tidak optimal. Atas kasus seperti Gayus itu para aparat perpajakan seharusnya dapat merespon dan menjelaskan dengan tegas bahwa jika masyarakat mendapatkan informasi bahwa ada korupsi di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, jangan hanya memandang informasi ini dari sudut yang sempit saja (Susanto, 2012).

Jika tidak segera dijelaskan maka masyarakat kemudian bersikap *resistance* dan enggan membayar pajak karena beranggapan bahwa pajak yang dibayarkannya paling-paling hanya akan dikorupsi. Masyarakat berpendapat hanya sedikit sekali yang akan kembali kepada Wajib Pajak atau disumbangkan dalam pembangunan bangsa. Jadi lebih baik tidak perlu membayar pajak saja. Kesimpulan seperti ini dihasilkan dari informasi dan pandangan yang tidak menyeluruh. Korupsi tidak terjadi pada seluruh bagian dari institusi perpajakan. Terkait usaha yang dilakukan untuk memberantas korupsi, usaha tersebut harus mendapat dukungan oleh seluruh lapisan masyarakat. Yaitu dengan tetap membayar pajak dan ikut mengawasi pengelolaannya. Sesuai dengan iklan pajak “LUNASI PAJAKNYA AWASI PENGGUNAANNYA’ (Susanto, 2012).

Hal ini tentunya memerlukan adanya transparansi dan akuntabilitas dari Direktorat Jenderal Pajak. Direktorat Jenderal Pajak harus senantiasa berusaha membangun kepercayaan para wajib pajak kemudian seharusnya menjamin dan menjawab kepercayaan tersebut dengan melakukan pembenahan internal. Sehingga terwujud kondisi dimana masyarakat benar-benar merasa percaya bahwa pajak yang mereka bayarkan tidak akan dikorupsi dan akan disalurkan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku (Susanto, 2012).

3) Merealisasikan Program Sensus Perpajakan Nasional

Sensus Pajak Nasional (SPN) adalah suatu kegiatan pengumpulan data mengenai kewajiban perpajakan dalam rangka memperluas basis pajak dengan mendatangi Subjek Pajak (Orang Pribadi atau Badan) di seluruh wilayah Indonesia yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (Direktorat Jenderal Pajak, 2011)

Merealisasikan program Sensus Perpajakan Nasional yang dapat menjaring potensi pajak yang belum tergali. Dengan program sensus ini diharapkan seluruh masyarakat mengetahui dan memahami masalah perpajakan serta sekaligus dapat membangkitkan kesadaran dan kepedulian, sukarela menjadi Wajib Pajak dan membayar Pajak (Susanto, 2012).

Direktorat Jenderal Pajak (2011) telah menetapkan tahapan dalam pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, tahapan tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Sebelum pelaksanaan sensus, petugas Sensus Pajak Nasional (SPN) dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama setempat akan melakukan sosialisasi dan koordinasi dengan berbagai pihak (Pemerintah) Daerah, Ketua RW, pengelola/ atau manajemen perumahan/ atau apartemen, perhimpunan asosiasi, dan tokoh masyarakat.
- b. Petugas Sensus Pajak Nasional (SPN) melakukan sosialisasi kepada calon responden tentang rencana pelaksanaan sensus sebelum hari pelaksanaan sensus.
- c. Pada hari yang telah disosialisasikan sebelumnya, petugas sensus melakukan sensus kepada responden.
- d. Sebelum melakukan wawancara, petugas sensus wajib menunjukkan Surat Tugas dan Identitas Petugas Sensus dan kemudian memberikan penjelasan kepada responden terkait mengenai maksud dan tujuan Sensus Pajak Nasional.
- e. Unit Pelaksana Sensus (UPS) melakukan wawancara dengan responden dalam rangka mengisi Formulir Isian Sensus (FIS) dan selanjutnya meminta responden untuk menandatangani FIS.

5. Memberikan Pengetahuan Melalui Jalur Pendidikan Khususnya Pendidikan Perpajakan

Melalui pendidikan diharapkan dapat mendorong individu kearah yang positif dan mampu menghasilkan pola pikir yang positif yang selanjutnya akan dapat memberikan pengaruh positif sebagai pendorong untuk melaksanakan

kewajiban membayar pajak. Mungkin suatu ide mendirikan sekolah khusus di bidang perpajakan bisa diwujudkan guna mencetak tenaga ahli dan trampil di bidang perpajakan. Atau dapat juga dengan memasukkan materi perpajakan ke dalam kurikulum pendidikan nasional baik di tingkat Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama sampai perguruan Tinggi (Susanto, 2012).

Khusus untuk perguruan Tinggi memang sudah terdapat materi mata kuliah perpajakan untuk Fakultas tertentu khususnya Fakultas Ekonomi, bahkan sudah ada Diploma Perpajakan. Dalam rangka menyebarkan pengetahuan tentang perpajakan Direktorat Jenderal Pajak perlu memberikan info-info gratis baik dengan pamflet, brosur, ataupun buletin, Tentang buletin, kiranya bisa dikreasikan sendiri oleh pihak Kantor Pelayanan Pajak Kantor Pusat (KP2KP) atau Kantor Pelayanan Pajak untuk menerbitkan buletin dua mingguan atau bulanan. Ide kreatif ini pernah dilakukan oleh salah satu KP2KP di Jawa Tengah (Susanto, 2012).

Peran konsultan pajak sebagai mitra kerja Direktorat Jenderal Pajak juga sangat penting. Konsultan dapat membantu memberikan pemahaman tentang hak dan kewajiban wajib pajak dan pemahaman tentang kepatuhan wajib pajak, sehingga sangat berpengaruh dalam peningkatan kesadaran membayar pajak (Susanto, 2012).

6. Memberikan Kemudahan Dalam Segala Hal Pemenuhan Kewajiban Perpajakan di KPP Pratama Yogyakarta

Memberikan kemudahan dalam segala hal pemenuhan kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak adalah salah satu strategi untuk mengatasi kurang siapnya sisi administrasi pajak oleh Wajib Pajak. Dengan adanya kemudahan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan maka Wajib Pajak tidak merasa enggan untuk bertanya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) (Fakhrudin, 2012e).

Terkait dengan memberikan kemudahan dalam segala hal pemenuhan kewajiban perpajakan telah ditegaskan oleh Pemerintah Republik Indonesia dalam Peraturan Nomor 74 Tahun 2011 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Hak dan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan. Memberikan kemudahan dan kejelasan bagi masyarakat dalam memahami dan memenuhi hak serta kewajiban perpajakan perlu mengganti Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2007 tentang Tata Cara Pelaksanaan Hak dan Kewajiban Perpajakan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 (Pemerintah Republik Indonesia, 2011).

Sebaliknya, jika pelayanan tidak beres atau kurang memuaskan maka akan menimbulkan keengganan Wajib Pajak melangkah ke kantor Pelayanan Pajak. Pelayanan sebagai wajah Direktorat Jenderal Pajak harus mencitrakan sebuah keramahan, keanggunan dan kenyamanan. Pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang dapat menciptakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang

dapat memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara konsisten dan kontinyu (Susanto, 2012).

Direktorat Jenderal Pajak harus terus menerus meningkatkan efisiensi administrasi dengan menerapkan sistem dan administrasi yang handal dan pemanfaatan teknologi yang tepat guna. Pelayanan berbasis komputerisasi merupakan salah satu upaya dalam penggunaan Teknologi Informasi yang tepat untuk memudahkan pelayanan terhadap Wajib Pajak (Susanto, 2012).

Jadi kesimpulan dari pembahasan sub bab di tad adalah terkait dengan strategi yang digunakan oleh KPP Pratama Yogyakarta dalam mengatasi kendala yang menghambat, diantaranya strategi dalam pemenuhan kuantitas SDM di KPP Pratama, strategi dalam menjalankan penyuluhan kepada Wajib Pajak, hingga strategi untuk mengatasi perlengkapan dokumen Wajib Pajak yang masih kurang.

4.5. Intisari Jawaban Rumusan Masalah

Intisari jawaban rumusan masalah merupakan ringkasan dari rumusan masalah yang sudah dijelaskan dalam bab ini. Untuk mempermudah pembaca maka intisari dari rumusan masalah tersebut adalah sebagai berikut :

- 1. Bagaimana mekanisme penerapan self assessment system yang dilakukan di KPP Pratama Yogyakarta?*

Mekanisme penerapan *self assessment system* di KPP Pratama adalah dimulai dari pendaftaran Wajib Pajak untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak, menghitung jumlah pajak terutang, membayar pajak terutang yang sudah diperhitungkan oleh Wajib Pajak ke Bank Persepsi, dan melaporkan pajak yang telah dibayar ke Kantor Pelayanan Pajak dengan mengisi Surat Pemberitahuan. Selain Wajib Pajak, pihak Fiskus juga berpengaruh dalam penerapan *self assessment system*, kewajiban fiskus meliputi melakukan penyuluhan, pengawasan dan pelayanan kepada Wajib Pajak yang datang ke KPP Pratama Yogyakarta.

2. *Bagaimanakah kendala-kendala dalam pelaksanaan self assessment system di KPP Pratama Yogyakarta ?*

Berbagai macam kendala yang menghambat pelaksanaan *self assessment system*, baik kendala dari pihak internal hingga eksternal. Dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa kendala yang menghambat pelaksanaan *self assessment system* tersebut berasal dari pihak internal yaitu kurangnya kuantitas SDM di KPP Pratama Yogyakarta, dukungan dari Pemerintah yang masih kurang maksimal, dan peningkatan kesadaran Wajib Pajak belum maksimal. Kemudian dari pihak eksternal yaitu pihak masyarakat atau lingkungan sekitar yaitu kesadaran Wajib Pajak yang masih rendah, Tingkat pendidikan yang Kurang dan persiapan dokumen Wajib Pajak kurang.

3. *Bagaimana strategi yang dilakukan KPP Pratama Yogyakarta dalam mengatasi kendala yang menghambat penerapan self assessment system?*

Strategi untuk mengatasi kendala-kendala yang menghambat penerapan *self assessment system* di KPP Pratama strategi untuk mengatasi kendala kurangnya kuantitas SDM strategi yang dilakukan adalah dengan memaksimalkan pegawai yang ada dan menambah SDM yang memiliki kualitas baik, sehingga kinerjanya dapat lebih maksimal, untuk dukungan dari pemerintah yang belum maksimal maka dapat diatasi dengan meningkatkan citra *good government*, Sedangkan strategi untuk melaksanakan sosialisasi/penyuluhan kepada Wajib Pajak dikelompokkan menjadi 3 (tiga) yaitu berdasarkan metode, segmentasi dan media yang dipakai.

Strategi untuk mengatasi kendala yang berasal dari eksternal KPP Pratama adalah *law enforcement* dan membangun *trust* atau kepercayaan masyarakat terhadap pajak, kedua strategi tersebut untuk mengatasi kendala kesadaran Wajib Pajak yang rendah, sedangkan dalam mengatasi kendala tingkat pendidikan Wajib Pajak yang kurang dapat diatasi dengan memberikan pengetahuan melalui jalur pendidikan khususnya pendidikan perpajakan dan untuk mengatasi kendala kurangnya pengetahuan administrasi perpajakan oleh Wajib Pajak dapat memberikan kemudahan dalam segala hal pemenuhan kewajiban perpajakan kepada Wajib Pajak.

4.6. Kesimpulan

Dari penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa dalam mekanisme penerapan *self assessment system* peran fiskus tidak kalah penting dengan peran Wajib Pajak sendiri, walaupun hanya bersifat pasif. Selain dari segi mekanisme dari sisi kendala yang menghambat, kendala tersebut berasal dari pihak KPP Pratama dan pihak Wajib Pajak. Untuk mengurangi atau mengatasi kendala tersebut maka diperlukan strategi yang cocok dalam menghadapi kendala tersebut, seperti strategi dalam setiap penyuluhan hendaknya diberikan selingan hiburan sehingga Wajib Pajak tidak merasa bosan dan jenuh, dan masih banyak lagi strategi yang dapat digunakan untuk mengatasi kendala yang menghambat.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan dan Saran

5.1.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data seperti yang telah diuraikan dalam pembahasan di bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa yang menjadi latar belakang masalah dalam penelitian ini adalah fenomena masyarakat di Yogyakarta yang memiliki kesadaran yang rendah dalam membayar pajak.
2. Teori yang mendukung dalam penelitian benar-benar terkait dengan penerapan *self assessment system*, seperti keputusan dari Direktorat Jenderal Pajak, Peraturan Pemerintah terkait dengan perpajakan, Undang-Undang Ketentuan umum dan Tata Cara Perpajakan dan literatur lainnya yang mendukung dalam penelitian ini.
3. Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*) dan peneliti yang menjadi instrumen penelitian. Sedangkan untuk pengujian data dalam penelitian ini menggunakan pengujian kredibilitas dan *transferability*.
4. Mekanisme penerapan *self assessment system* di KPP Pratama Yogyakarta mulai dari pendaftaran Wajib Pajak untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak, perhitungan pajak terutang yang dilakukan oleh Wajib Pajak sendiri, pembayaran pajak terutang yang dilakukan di bank persepsi, bank persepsi adalah bank yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak, seperti Bank Mandiri (persero) Tbk, dan tahap terakhir adalah pelaporan pajak yang telah dibayar dengan mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dan diserahkan ke petugas yang berada di Kantor Pelayanan Pajak.

5. Kendala yang menghambat penerapan *self assessment system* di KPP Pratama Yogyakarta berasal dari kendala internal yaitu berasal dari pihak KPP Pratama Yogyakarta antara lain kurangnya kuantitas SDM, dukungan dari pemerintah yang masih belum maksimal, dan peningkatan kesadaran Wajib Pajak yang belum maksimal. Sedangkan kendala eksternal yaitu yang berasal dari pihak Wajib Pajak antara lain kesadaran Wajib Pajak yang masih rendah, tingkat pendidikan Wajib Pajak dan kurangnya pengetahuan administrasi perpajakan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta.
6. Strategi untuk mengatasi kendala-kendala yang menghambat penerapan *self assessment system* di KPP Pratama strategi untuk mengatasi kendala kurangnya kuantitas SDM strategi yang dilakukan adalah dengan memaksimalkan pegawai yang ada dan menambah SDM yang memiliki kualitas baik, sehingga kinerjanya dapat lebih maksimal, untuk dukungan dari pemerintah yang belum maksimal maka dapat diatasi dengan meningkatkan citra *good goverment*, Sedangkan strategi untuk melaksanakan sosialisasi/penyuluhan kepada Wajib Pajak dikelompokkan menjadi 3 (tiga) yaitu berdasarkan metode, segmentasi dan media yang dipakai.

Strategi untuk mengatasi kendala yang berasal dari eksternal KPP Pratama adalah *law enforcement* dan membangun *trust* atau kepercayaan masyarakat terhadap pajak, kedua strategi tersebut untuk mengatasi kendala kesadaran Wajib Pajak yang rendah, sedangkan dalam mengatasi kendala tingkat pendidikan Wajib Pajak yang kurang dapat diatasi dengan memberikan pengetahuan melalui jalur pendidikan khususnya pendidikan

perpajakan dan untuk mengatasi kendala kurangnya pengetahuan administrasi perpajakan oleh Wajib Pajak dapat memberikan kemudahan dalam segala hal pemenuhan kewajiban perpajakan kepada Wajib Pajak.

5.1.2. Saran

Saran bagi peneliti selanjutnya yaitu, hendaknya melakukan penelitian di KPP Pratama Sleman, sehingga dapat dijadikan perbandingan terkait dengan pelaksanaan atau penerapan self assessment system. Jika di KPP Pratama Yogyakarta terdapat beberapa kendala, bagaimana dengan di KPP Pratama Sleman, apakah juga terdapat kendala yang menghambat apa tidak.

Selain itu, peneliti menyarankan juga kepada peneliti berikutnya agar dapat mewawancarai pegawai KPP lebih dari satu, sehingga dapat menghasilkan informasi yang lebih banyak dan dari pandangan orang yang berbeda. Dengan begitu informasi yang diperoleh akan bertambah banyak dan lebih valid lagi data yang diperoleh.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, dalam penelitian ini terdapat keterbatasan yang ditemui oleh peneliti, keterbatasan tersebut adalah :

1. Peneliti hanya mewawancarai dua pegawai saja di KPP Pratama, sehingga informasi yang diperoleh kurang begitu maksimal dan hanya dari sudut pandang dua orang saja.
2. Terdapat data yang tidak dapat diakses oleh peneliti, yaitu data pegawai di KPP Pratama Yogyakarta.



DAFTAR PUSTAKA¹

¹ Disusun dengan menggunakan sistem referensi otomatis Microsoft Word 2007 dengan style APA.

- Agustin, R. (2011). Analisis Pertumbuhan Produk Domestik Bruto, Jumlah Wajib Pajak, Dan Jumlah Kantor Pelayanan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Di Indonesia. 11.
- Amilin, & Yusronilah, F. (2009). Analisis Pengaruh Tingkat Pendidikan dan jenis Pekerjaan Wajib Pajak Terhadap Motivasi Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak. *JMK*.
- Ari. (2012, Maret Kamis). (W. D. Hapsari, Pewawancara)
- Budi, C. (2012, Januari Jumat). *Opsi lain menggejot pajak*. Dipetik Maret Kamis, 2012
- Dachlan, Z. (2002). Efektivitas Pelaksanaan Sistem Self Assessment Di Kantor Pelayanan Pajak Kendari Sulawesi Tenggara. *Jurnal akuntansi*.
- Damayanti, T. (2004). Pelaksanaan Self Assessment System Menurut Persepsi Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Badan Salatiga). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 109-128.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2012). *Keputusan Direktorat Jenderal Pajak : KEP-35/PJ/2012*. Dipetik Maret Kamis, 2012, dari <http://www.ortax.org/ortax/?mod=aturan&hlm=1&page=show&id=14958>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2011, Agustus). Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor 26/PJ/2011. Jakarta.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2011, Desember). Sensus Pajak Nasional. Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2010, Mei). SOP Tata Cara Pendaftaran NPWP. Yogyakarta: Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2011, Januari). SOP Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan SPT Tahunan. Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2011, Desember). *Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor 99/PJ/2011*. Dipetik Maret Kamis, 2012, dari <http://www.ortax.org/ortax/?mod=aturan&hlm=2&page=show&id=14902>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2008). *UU-KUP*. Jakarta: Direktorat Keuangan Republik Indonesia.
- Emzir. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif : Analisis Data*. Jakarta: Rajawali Pers.

- Fajri, M. A. (2011). Efektivitas Kerja Aparatur Di Bidang Mutasi Badan Kepegawaian Pendidikan Dan Pelatihan (BKPP) Kabupaten Bandung. *Jurnal Manajemen* .
- Fakhrudin. (2011a, Desember Kamis). (W. D. Hapsari, Pewawancara)
- Fakhrudin. (2011b, Desember Selasa). (W. D. Hapsari, Pewawancara)
- Fakhrudin. (2012c, Januari Selasa). (W. D. Hapsari, Pewawancara)
- Fakhrudin. (2012d, Februari Rabu). (W. D. Hapsari, Pewawancara)
- Fakhrudin. (2012e, Februari Jum'at). (W. D. Hapsari, Pewawancara)
- Fakhrudin. (2012f, Februari Senin). (W. D. Hapsari, Pewawancara)
- Fidel. (2010). *Cara Mudah dan Praktis Memahami Masalah-Masalah Perpajakan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Handayani, S. (2007). Pelaksanaan *Self Assessment System* Dalam Pemungutan Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dana Bangunan (BPHTB) di Kabupaten Boyolali.
- Hidayatullah, Q. (2011, Mei Sabtu). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi ke 3*. Dipetik Maret Kamis, 2012, dari <http://jawa-crana.blogspot.com/2011/05/kamus-besar-bahasa-indonesia-edisi-ke-3.html>
- Jatmiko, A. N. (2006). Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). 20-22.
- Jogianto. (2010). *Metodologi Penelitian Bisnis : Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Kumaladewi, N. (2008). Analisis Upaya Mengatasi Kendala Pencairan Tunggakan Pajak Di KPP Bogor. 10-11.
- Kusuma, H. I. (2009). Hubungan Tingkat Pendidikan dengan Motivasi Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Pada Kelurahan Pondok Benda Pamulang. 3.
- Kusumaningtyas, D. (2011). Pengaruh Pemberitaan Kasus Mafia Pajak Di Media Massa Terhadap Perilaku Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak

Penghasilan (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Duren Sawit).

Kusumawati, T., & Indra. (2006). Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Pelaksanaan Self Assessment System: Suatu Studi di Bangkalan. *JAAI*, 133-160.

Mardiasmo. (2008). *Perpajakan*. Yogyakarta: CV. ANDI.

Menteri Keuangan. (2006). *Keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK.01/2006 Tentang Account Representative Pada Kantor Pelayanan Pajak Yang Telah Mengimplementasikan Organisasi Modern*. Dipetik Maret Sabtu, 2012, dari <http://www.dannydarussalam.com/engine/peraturan/view.php?id=8870>

Menteri Keuangan. (2007). *Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 84/PMK.01/2007 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Pusat Pengolahan Data dan Dokumen Perpajakan*. Dipetik Maret Sabtu, 2012, dari <http://www.kanwiljogja.pajak.go.id/ppajak.php?id=12854>

Menteri Keuangan Republik Indonesia. (2011). *Peraturan Menteri KEuangan Nomor 82/PMK.03/2011*. Dipetik Maret Kamis, 2012, dari http://www.pajak.go.id/peraturan_tkb?id=62ad044325613ca7658d8feded658584

Munawir, S. (2003). *Pajak Penghasilan*. Yogyakarta: BPFPE.

Muqodim. (1999). *Perpajakan*. Yogyakarta: Ekonisia.

Partuti, I. Z. (2010). Peran Notaris Selaku PPAT Dalam Penerapan Sistem Self Assessment Pada Pemungutan Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (BPHTB) Berkaitan Dengan Akta Yang Dibuatnya Di Wilayah Jakarta Barat. 35.

Pemerintah Republik Indonesia. (2010). *Peraturan Pemerintah Nomor 94 tahun 2010*. Dipetik Maret Rabu, 2012, dari http://www.pajak.go.id/engine/rule_engine/engine/peraturan/view.php?id=a36d22467b9c3af222b5e231e3b23791

Pemerintah Republik Indonesia. (2011). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2011 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Hak dan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan*. Dipetik Maret Minggu, 2012, dari <http://www.ortax.org/ortax/?mod=aturan&page=show&id=14931>

- Pemerintah Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2008*. Dipetik Maret Kamis, 2012, dari <http://www.ortax.org/ortax/?mod=aturan&page=show&id=13430>
- Resmi, S. (2011). *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ritchie, J., & Lewis, J. (2003). *Qualitative Research Practice (A Guide For Social Science Students and Researchers)*. London: SAGE Publications Ltd.
- Rositawati, R. (2009). Sistem Pemungutan Pajak Daerah Dalam Era Otonomi Daerah (Studi Kasus Di Kabupaten Bogor). 31-34.
- Sari, L. (2011). Pengaruh sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Implikasi Pada Penerimaan Pajak di KPP Pratama Kota Bandung dan Cimahi. 6-8.
- Soemarso. (2007). *Perpajakan Pendekatan Komprehensif*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2010). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, H. (2012, Januari Senin). Membangun Kesadaran dan Kepedulian Sukarelawan Membayar Pajak.
- Sutoyo, C. G., & Yenni. (2008). Analisis Strategi Bertahan Swiss-Belhotel Borneo dalam Mempertahankan Pangsa Pasar di Samarinda, Kalimantan Timur. *Jurnal Management* .
- Theresia, R. (2008). Penerapan Good Governance Pada Direktorat Jenderal Pajak Republik Indonesia (Studi Kasus Pada KPP Pratama Jakarta Gambir Dua). 3-8 ; 12-16.
- Tjahjono, A., & Husein, M. F. (2009). *Perpajakan (Pembahasan Berdasarkan UU dan Aturan Pajak Terbaru)*. Yogyakarta: STIM YKPN.
- Wahyuni, S. (2012). *Qualitative Research Method*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wahyuninda, M. (2007). Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Pelaksanaan Self Assessment System Di DIY. *Akuntansi* , 54-99.
- Waluyo. (2011). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wardani, M. K. (2011). Prosedur Pengelolaan Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai dan Penjualan Atas Barang Mewah Di Kantor Pelayan Pajak Pratama Yogyakarta. 44-45.

Wijaya, R. S., & Budi, H. (2009). Analisa strategi bersaing pada PT. Tunas Sejati Perkasa dalam persaingan industri ekspor ubur-ubur di Indonesia [permalink]. *Jurnal manajemen* .

Wikipedia Indonesia. (2011, November Jum'at). Diambil kembali dari Wikipedia Indonesia: www.wikipedia.pajak.com

Zain, M. (2003). *Manajemen Perpajakan*. Jakarta: PT. Salemba Empat.



LAMPIRAN





**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**

Jalan Jend. Gatot Subroto Nomor 40-42
Jakarta 12190
Kotak Pos 124
Homepage: <http://www.pajak.go.id>

Telepon : 5251609; 5250208
5262880

Faksimili : 52970765

- Yth
1. Para Kepala Kantor Wilayah DJP;
 2. Para Kepala Kantor Pelayanan Pajak;
 3. Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan di seluruh Indonesia.

10 Januari 2011

**SURAT EDARAN
Nomor SE-2/PJ/2011**

TENTANG

**PETUNJUK TEKNIS TATA CARA PENERIMAAN DAN PENGOLAHAN SURAT
PEMBERITAHUAN TAHUNAN**

Sehubungan dengan pelaksanaan tata cara penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan yang diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-19/PJ/2009 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2010, dengan ini disampaikan hal-hal sebagai berikut:

- I. Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan, perlu diatur petunjuk teknis tata cara penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan.
- II. Dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak ini, yang dimaksud dengan:
 1. Surat Pemberitahuan Tahunan yang selanjutnya disebut dengan SPT Tahunan adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu tahun pajak atau bagian tahun pajak yang meliputi SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi (SPT 1770, SPT 1770 S, SPT 1770 SS), SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan (SPT 1771 dan SPT 1771(\$), termasuk SPT Tahunan Pembedulan.
 2. SPT Tahunan Elektronik yang selanjutnya disebut dengan e-SPT Tahunan adalah data SPT Wajib Pajak sebagaimana dimaksud pada angka 1 dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh Wajib Pajak dengan menggunakan aplikasi e-SPT yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak.
 3. SPT Lengkap adalah SPT yang semua elemen SPT Induk dan lampirannya telah diisi dengan lengkap, SPT Induk telah ditandatangani oleh Wajib Pajak atau kuasanya, dan telah dilengkapi dengan lampiran khusus, serta keterangan dan/atau dokumen yang disyaratkan.
 4. e-SPT Lengkap adalah SPT sebagaimana dimaksud pada angka 2 yang semua elemen SPT Induk dan lampirannya telah diisi dengan lengkap dan dapat diproses dalam Sistem Informasi Perpajakan di Direktorat Jenderal Pajak, dan telah dilengkapi dengan lampiran khusus, serta keterangan dan/atau dokumen lain yang tidak dapat disampaikan secara elektronik.
 5. e-Filing adalah suatu cara penyampaian SPT atau Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara on-line yang real time melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider (ASP)*.

6. Tempat Pelayanan Terpadu yang selanjutnya disebut dengan TPT adalah tempat pelayanan perpajakan yang terintegrasi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) termasuk Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) untuk memberikan pelayanan perpajakan.
 7. Pojok Pajak/Mobil Pajak/Tempat Khusus Penerimaan SPT Tahunan (*Drop Box*) adalah tempat lain yang dapat digunakan untuk menerima SPT Tahunan/e-SPT Tahunan.
 8. Media Elektronik adalah sarana penyimpanan data digital yang dapat dibaca oleh Sistem Informasi Perpajakan di Direktorat Jenderal Pajak.
 9. Tanda Terima SPT adalah tanda bukti penerimaan SPT Tahunan/e-SPT Tahunan yang diberikan petugas kepada Wajib Pajak.
 10. Pengolahan SPT adalah serangkaian kegiatan yang meliputi penelitian SPT dan perekaman SPT.
 11. Penelitian SPT atau e-SPT adalah kegiatan yang dilakukan untuk menilai kelengkapan pengisian SPT Tahunan atau e-SPT Tahunan dan lampiran-lampirannya serta kelengkapan lampiran yang disyaratkan dan penilaian tentang kebenaran penulisan dan perhitungannya termasuk menerbitkan Surat Permintaan Kelengkapan SPT Tahunan apabila SPT yang diterima tidak lengkap.
 12. Validasi adalah kegiatan penelitian kebenaran data/informasi atas SPT Tahunan yang disampaikan dengan menggunakan aplikasi e-SPT.
 13. Perekaman SPT adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memasukkan semua unsur SPT ke dalam basis data perpajakan dengan cara antara lain merekam, *uploading*, dan/atau memindai (*scanning*).
 14. *Loading* adalah kegiatan memindahkan data/informasi digital dari media elektronik/jaringan komunikasi data ke Sistem Informasi Perpajakan di Direktorat Jenderal Pajak.
- III. Beberapa hal yang perlu diperhatikan:
1. *Drop Box* ditempatkan di KPP, pusat perbelanjaan, pusat bisnis, atau tempat-tempat tertentu lainnya.
 2. Setiap Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT Tahunan/e-SPT Tahunan melalui TPT/Pojok Pajak/Mobil Pajak/*Drop Box* di mana saja.
 3. Petugas TPT/Pojok Pajak/Mobil Pajak/*Drop Box* menerima amplop tertutup yang berisi SPT Tahunan/e-SPT Tahunan dari Wajib Pajak, termasuk dari Wajib Pajak yang tidak terdaftar di wilayah kerja KPP dimana TPT/Pojok Pajak/Mobil Pajak/*Drop Box* tersebut berada, dan langsung memberikan Tanda Terima SPT kepada Wajib Pajak tanpa didahului penelitian atas kelengkapan SPT.
 4. KPP wajib mengirimkan SPT Wajib Pajak yang tidak terdaftar pada KPP tersebut kepada KPP tempat Wajib Pajak terdaftar, paling lambat dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari sejak SPT diterima, kecuali untuk SPT Lebih Bayar (LB) paling lambat dalam jangka waktu 3 (tiga) hari sejak SPT diterima.
 5. KPP melakukan penelitian atas kelengkapan SPT paling lama dalam jangka waktu 2 (dua) bulan setelah SPT diterima sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 19/PJ/2009 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2010, kecuali untuk SPT Lebih Bayar (LB) dalam jangka waktu paling lama 14 (empat belas) hari kerja.
 6. Apabila berdasarkan hasil penelitian SPT Tahunan/e-SPT Tahunan dinyatakan tidak lengkap, terhadap Wajib Pajak dikirimkan Surat Permintaan Kelengkapan SPT Tahunan/e-SPT Tahunan sebagaimana dimaksud pada Lampiran II.6.a, Lampiran II.6.b, Lampiran II.6.c, Lampiran II.6.d dan Lampiran II.6.e.

7. Atas permintaan kelengkapan SPT tersebut, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal Surat Permintaan Kelengkapan SPT, Wajib Pajak wajib menyampaikan kelengkapan SPT Tahunan/e-SPT Tahunan ke KPP dimana Wajib Pajak terdaftar.
8. Apabila sampai batas waktu 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal Surat Permintaan Kelengkapan SPT Tahunan/e-SPT Tahunan telah terlampaui dan Wajib Pajak belum menyampaikan kelengkapan SPT, maka SPT dianggap tidak disampaikan dan kepada Wajib Pajak dikirimkan Surat Pemberitahuan SPT Dianggap Tidak Disampaikan sebagaimana dimaksud pada Lampiran II.7.
9. Jangka waktu perekaman SPT ditetapkan paling lambat 1 (satu) bulan sejak SPT Lebih Bayar (LB) diterima lengkap atau 3 (tiga) bulan sejak SPT Kurang Bayar (KB)/Nihil (N) diterima lengkap.
10. Pegawai yang ditunjuk sebagai Petugas Penerima SPT pada TPT/Pojok Pajak/Mobil Pajak/Drop Box wajib menggunakan tanda pengenal pegawai yang sah.
11. KPP menyiapkan Tanda Terima sebagaimana diatur dalam Lampiran II.1 sesuai dengan kebutuhan.
12. Ketentuan penomoran Tanda Terima sebagai berikut:
 - a. Nomor ditentukan terlebih dahulu (*prenumbered*).
 - b. Nomor terdiri dari 13 digit dengan dengan format : aaa-bb-cccccccc.
 - aaa : Kode KPP
 - bb : Kode Unit Penerima SPT di masing-masing KPP (TPT/Pojok Pajak/Mobil Pajak/Drop Box)
 - cccccccc : Nomor urut Tanda Terima di setiap unit penerima SPT.
 - c. Kepala KPP menetapkan Kode Unit Penerima SPT dengan Surat Keputusan Kepala KPP.
 - d. Sejak berlakunya Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2010, penomoran Tanda Terima dimulai dari aaa-bb-00000001. Selanjutnya, pada saat pergantian tahun penomoran tanda terima dimulai kembali dari aaa-bb-00000001.
 - e. Kepala Seksi Pelayanan membagi penjatahan nomor Tanda Terima di setiap unit Penerima SPT.
 - f. Kepala Seksi Pelayanan melakukan pengawasan penggunaan nomor Tanda Terima.
 - g. Dalam rangka tertib administrasi penomoran Tanda Terima SPT Tahunan/e-SPT Tahunan melalui Mobil Pajak, Kepala Kantor Wilayah dapat menugaskan Kepala KPP di wilayah kerjanya sebagai penanggung jawab Mobil Pajak selama masa penerimaan SPT Tahunan.
13. Jadwal pelayanan dan lokasi *Drop Box* ditetapkan oleh Kepala KPP sebagai Penanggung Jawab *Drop Box*/Pojok Pajak dengan berkoordinasi dengan Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak.
14. Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak menyampaikan jadwal dan lokasi *Drop Box*/pojok pajak di wilayah kerjanya kepada Direktur Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat untuk diinformasikan kepada petugas Kring Pajak dan di-*upload* pada *website* www.pajak.go.id.
15. Untuk mengantisipasi beban puncak, dengan mempertimbangkan beban kerja, Kepala KPP dapat membentuk tim atau satuan petugas (*satgas*) penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan dengan Surat Keputusan Kepala KPP. Prosedur yang dapat disatgaskan yaitu prosedur yang dilakukan oleh:
 - a. Petugas Penerima SPT;
 - b. Pelaksana TPT;
 - c. Pelaksana Seksi Pelayanan;
 - d. Pelaksana Seksi PDI.
16. Kepala KPP memprioritaskan pengiriman dan pengolahan SPT Lebih Bayar (LB) terlebih dahulu.

IV. Lampiran-lampiran :

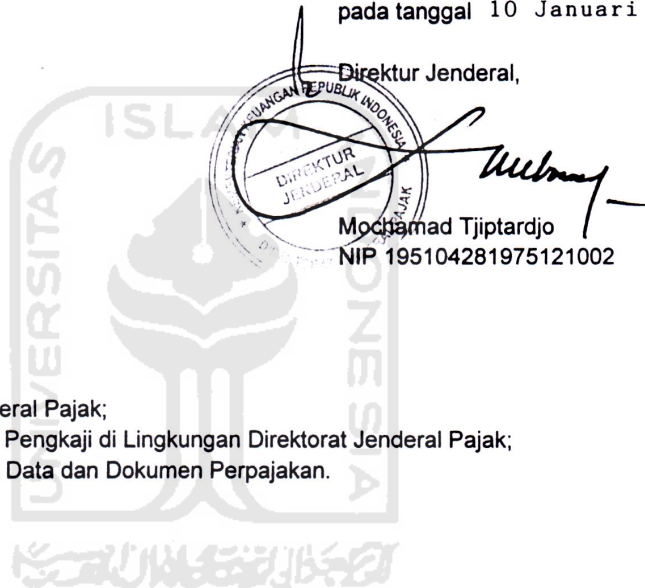
1. Tata cara pendistribusian Tanda Terima SPT Tahunan diatur dalam Lampiran I.
2. Tata cara penerimaan dan pengolahan SPT Tahunan diatur dalam Lampiran II.
3. Tata cara perekaman SPT Tahunan diatur dalam Lampiran III.

Para Kepala Kantor Wilayah agar mengawasi pelaksanaan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak tersebut di atas dan agar melakukan sosialisasi kepada para Wajib Pajak di lingkungan wilayah kerja masing-masing.

Demikian untuk diketahui dan dilaksanakan sebaik-baiknya.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 10 Januari 2011

Direktur Jenderal,



Tembusan :

1. Sekretaris Direktorat Jenderal Pajak;
2. Para Direktur dan Tenaga Pengkaji di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak;
3. Kepala Pusat Pengolahan Data dan Dokumen Perpajakan.

LAMPIRAN I
SURAT EDARAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK
NOMOR SE-2/PJ/2011 TENTANG PETUNJUK
TEKNIS TATA CARA PENERIMAAN DAN
PENGOLAHAN SPT TAHUNAN

I. TATA CARA PENDISTRIBUSIAN TANDA TERIMA SPT TAHUNAN

A. Kepala Seksi Pelayanan

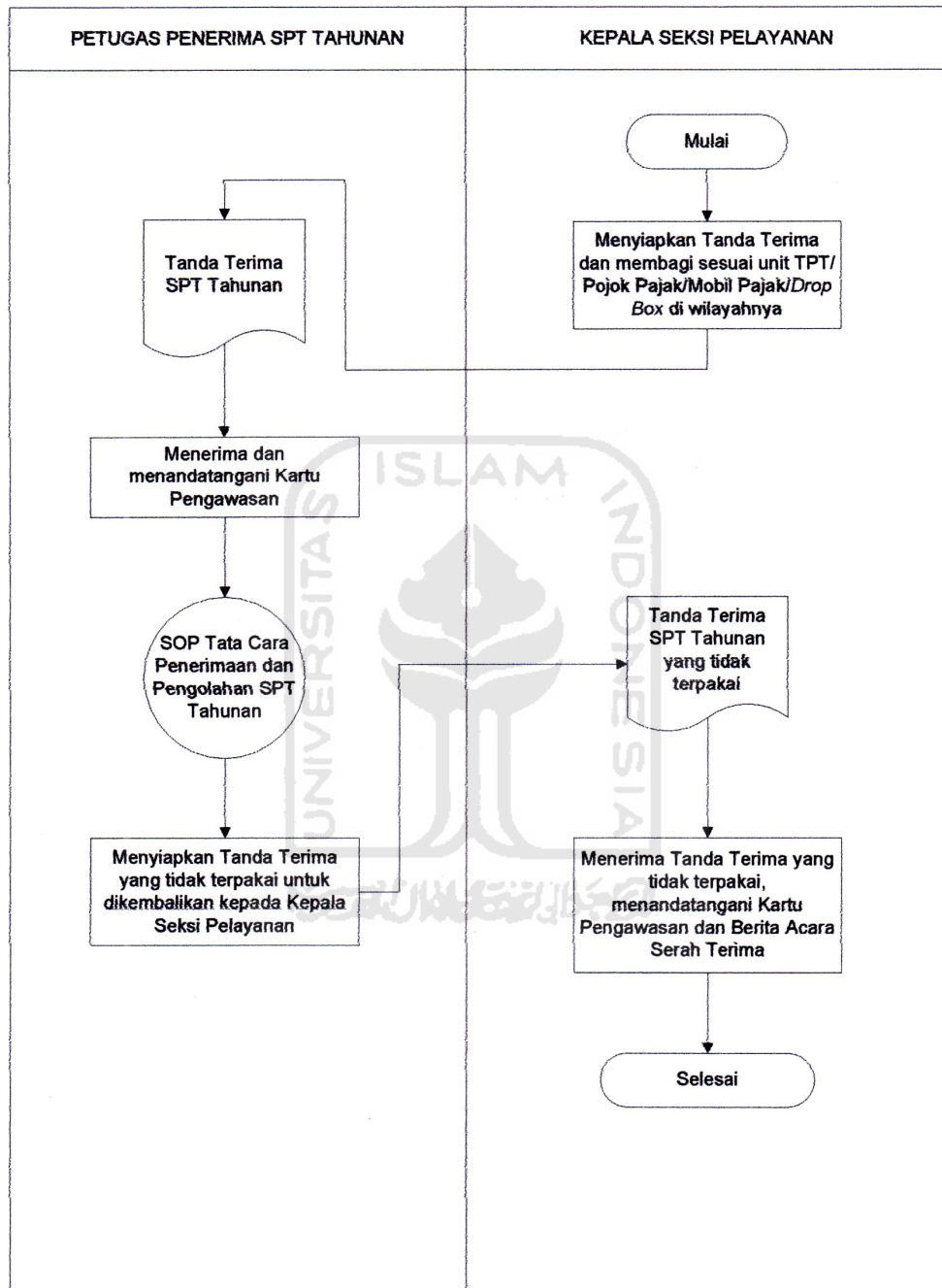
1. Nomor Tanda Terima dibuat/dicetak *prenumbered*, banyaknya disesuaikan dengan perkiraan SPT Tahunan yang akan diterima.
2. Setiap hari, Tanda Terima dibagikan kepada petugas penerima SPT Tahunan pada TPT/Pojok Pajak/Mobil Pajak/Drop Box.
3. Pembagian Tanda Terima dilakukan berdasarkan perkiraan jumlah SPT Tahunan yang akan diterima dalam satu hari.
4. Mencatat penyerahan Tanda Terima pada Kartu Pengawasan Penggunaan Nomor Tanda Terima sebagaimana Lampiran I.1.
5. Setiap hari menerima Tanda Terima yang tidak terpakai yang dikembalikan oleh petugas penerima SPT Tahunan.
6. Pengembalian Tanda Terima yang tidak terpakai juga harus dicatat pada Berita Acara Serah Terima Berkas Penerimaan SPT Tahunan sebagaimana Lampiran II.2.
7. Tanda Terima yang tidak terpakai tersebut dapat digunakan untuk penerimaan SPT Tahunan pada hari-hari berikutnya.

B. Petugas penerima SPT pada TPT/Pojok Pajak/Mobil Pajak/Drop Box

1. Menerima Tanda Terima yang telah diberi nomor (*prenumbered*) dari Kepala Seksi Pelayanan dan menandatangani Kartu Pengawasan Penggunaan Nomor Tanda Terima.
2. Memberikan Tanda Terima yang telah ditandatangani dan diberi tanggal penerimaan SPT Tahunan dan diberi cap kepada Wajib Pajak yang menyampaikan SPT Tahunan sesuai prosedur yang diatur pada Lampiran II.
3. Setiap hari Tanda Terima yang belum terpakai dikembalikan pada Kepala Seksi Pelayanan bersamaan dengan Berita Acara Serah Terima Berkas Penerimaan SPT Tahunan sebagaimana Lampiran II.2 dan berkas SPT Tahunan.

II. BAGAN ALUR KERJA

TATA CARA PENDISTRIBUSIAN TANDA TERIMA SPT TAHUNAN



LAMPIRAN II
SURAT EDARAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK
NOMOR SE-2/PJ/2011 TENTANG PETUNJUK
TEKNIS TATA CARA PENERIMAAN DAN
PENGOLAHAN SPT TAHUNAN

I. TATA CARA PENERIMAAN DAN PENGOLAHAN SPT TAHUNAN

A. Petugas penerima SPT pada TPT/Pojok Pajak/Mobil Pajak/Drop Box mempunyai tugas:

1. Menerima SPT Tahunan/e-SPT Tahunan yang disampaikan langsung oleh Wajib Pajak dalam amplop tertutup yang di atasnya ditulis :
 - NPWP;
 - Nama WP;
 - Tahun Pajak;
 - Status SPT (Nihil/Kurang Bayar/Lebih Bayar);
 - Nomor Telepon.

KPP dapat menyediakan amplop jika Wajib Pajak memintanya. Guna mempercepat pelayanan, pada TPT/Pojok Pajak/Mobil Pajak/Drop Box disediakan stempel/cap yang berisi informasi di atas untuk dibubuhkan di amplop. Bentuk stempel/cap adalah:

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL PAJAK KANTOR WILAYAH DJP _____ KANTOR PELAYANAN PAJAK _____	
NPWP :	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>
NAMA WP :	_____
TAHUN PAJAK :	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>
STATUS SPT :	<input type="checkbox"/> NIHIL <input type="checkbox"/> KB <input type="checkbox"/> LB
NO. TELP/HP :	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>

2. Menuliskan NPWP Wajib Pajak pada lembar "untuk Wajib Pajak", membubuhkan stempel KPP, tanggal penerimaan, nama, NIP dan tanda tangan pada Tanda Terima sebagaimana pada Lampiran II.1.
3. Memberikan Tanda Terima (*Bagian Untuk Wajib Pajak*) kepada Wajib Pajak, dan menempelkan bagian lain (*Bagian Untuk Ditempelkan pada Amplop*) pada amplop SPT Wajib Pajak. Bagian arsip disimpan untuk diserahkan kepada Kepala Seksi Pelayanan.
4. Memisahkan antara SPT Tahunan/e-SPT Tahunan Wajib Pajak yang terdaftar pada KPP sendiri dengan Wajib Pajak yang terdaftar pada KPP lain, serta per status SPT (KB, N dan LB) dan per jenis Wajib Pajak (Orang Pribadi dan Badan).
5. Membuat Berita Acara Serah Terima Berkas Penerimaan SPT melalui TPT/Pojok Pajak/Mobil pajak/Drop Box sebagaimana pada Lampiran II.2.
6. Menyerahkan SPT Tahunan/e-SPT Tahunan yang diterima dan Berita Acara Serah Terima Berkas Penerimaan SPT kepada Petugas Seksi Pelayanan.

B. Pelaksana Seksi Pelayanan mempunyai tugas:

1. Menerima dan meneliti SPT dan Berita Acara Serah Terima SPT Tahunan/e-SPT Tahunan dari Petugas Penerima SPT, selanjutnya meneruskan ke Kepala Seksi Pelayanan untuk ditandatangani.
2. Merekam Tanda Terima dan informasi Wajib Pajak pada amplop ke dalam aplikasi pengawasan *Drop Box*.
3. Mengelompokkan SPT Tahunan/e-SPT Tahunan (termasuk SPT yang diterima dari KPP lain) berdasarkan tempat Wajib Pajak terdaftar.

4. Dari hasil pengelompokan SPT pada angka 3, atas SPT Tahunan/e-SPT Tahunan Sendiri dibuatkan Daftar Nominatif Pengiriman SPT Wajib Pajak Sendiri sebagaimana Lampiran II.12 untuk kemudian dilakukan penelitian kelengkapan SPT.
5. Dari hasil penelitian kelengkapan SPT,
 - a) SPT Tahunan/e-SPT Tahunan yang dinyatakan lengkap, dicetak Daftar Nominatif SPT Lengkap sebagaimana Lampiran II.8 dan diteruskan ke Petugas TPT untuk dilakukan perekaman penerimaan SPT; dan
 - b) SPT Tahunan/e-SPT Tahunan yang tidak lengkap, dibuatkan Lembar Penelitian Ketidaklengkapan SPT Tahunan sebagaimana Lampiran II.10.a atau Lampiran II.10.b untuk disatukan dengan masing-masing SPT yang tidak lengkap selanjutnya diteruskan ke *Account Representative* bersama dengan Daftar Nominatif SPT Tidak Lengkap sebagaimana Lampiran II.9.
6. Dari hasil pengelompokan SPT pada angka 3, atas SPT Tahunan/e-SPT Tahunan yang tidak terdaftar di KPP sendiri dibuatkan/dicetak Daftar Nominatif Pengiriman SPT Tahunan/e-SPT Tahunan sebagaimana Lampiran II.4 dan dibuatkan konsep Surat Pengiriman SPT Tahunan/e-SPT Tahunan sebagaimana Lampiran II.5.
7. Meneruskan Daftar Nominatif Pengiriman SPT dan konsep Surat Pengiriman Berkas SPT ke Kepala Seksi Pelayanan untuk diteliti dan diparaf dan selanjutnya diteruskan kepada Kepala KPP untuk disetujui dan ditandatangani.
8. Menerima Surat Pengiriman dan Daftar Nominatif yang telah ditandatangani oleh Kepala KPP.
9. Menatausahakan dan mengirimkan SPT Tahunan/e-SPT Tahunan, Surat Pengiriman dan Daftar Nominatif sesuai dengan SOP Tata Cara Penyampaian Dokumen.
10. Menerima SPT Tahunan yang telah dilakukan perekaman penerimaan SPT Tahunan/e-SPT Tahunan oleh Petugas TPT, untuk dilakukan pengemasan SPT jika pengolahan SPT dilakukan di Pusat Pengolahan Data dan Dokumen Perpajakan (PPDDP).
11. Menerima SPT Tahunan/e-SPT Tahunan yang telah direkam dan Register Harian dari Seksi PDI untuk selanjutnya diproses sesuai SOP Tata Cara Penatausahaan Dokumen Wajib Pajak.
12. Dalam hal SPT Tahunan/e-SPT Tahunan yang diterima melalui pos/ekspedisi tidak terdaftar di KPP sendiri akibat kesalahan pengiriman, pelaksana Seksi Pelayanan meneruskan ke KPP Wajib Pajak terdaftar sesuai SOP Tata Cara Penyampaian Dokumen.

C. Petugas TPT mempunyai tugas:

1. Menerima SPT Tahunan/e-SPT Tahunan yang telah dinyatakan lengkap dari Petugas Seksi Pelayanan.
2. Melakukan perekaman penerimaan SPT Tahunan/e-SPT Tahunan serta *loading* e-SPT Tahunan.
3. Mencetak Lembar Pengawasan Arus Dokumen (LPAD) dan Bukti Penerimaan Surat (BPS) sebagaimana Lampiran II.3 serta register harian.
4. Meneruskan SPT Tahunan/e-SPT Tahunan ke Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI) untuk dilakukan perekaman detail SPT atau meneruskan SPT Tahunan/e-SPT Tahunan ke Petugas Seksi Pelayanan untuk dilakukan pengemasan SPT jika pengolahan SPT dilakukan di PPDDP.
5. Menerima SPT Tahunan/e-SPT Tahunan dari KPP lain dan/atau dari Pos/ekspedisi untuk selanjutnya diteruskan ke Pelaksana Seksi Pelayanan untuk diteliti.
6. Menandai nomor dan tanggal Surat Pengiriman SPT dari KPP lain, serta menandai setiap SPT yang terdapat pada Daftar Nominatif Pengiriman SPT.
7. Atas Respon Surat Permintaan Kelengkapan SPT:
 - a) Menerima kelengkapan SPT Tahunan/e-SPT Tahunan dari Wajib Pajak.
 - b) Meneliti kelengkapan SPT Tahunan/e-SPT Tahunan dari Wajib Pajak.
 - c) Mencetak dan menandatangani LPAD/BPS kelengkapan SPT Tahunan/e-SPT Tahunan dan menyerahkan BPS kepada Wajib Pajak.
 - d) Meneruskan kelengkapan SPT ke *Account Representative*.
8. Menerima SPT Tahunan/e-SPT Tahunan yang telah dinyatakan lengkap oleh *Account Representative* untuk dilakukan perekaman penerimaan SPT Tahunan/e-SPT Tahunan serta *loading* e-SPT Tahunan.

D. Account Representative mempunyai tugas :

1. Menerima SPT Tahunan/e-SPT Tahunan dari Pelaksana Seksi Pelayanan yang dinyatakan tidak lengkap.
2. Mencetak konsep Surat Permintaan Kelengkapan SPT Tahunan/e-SPT Tahunan yang terdapat di dalam aplikasi pengawasan *Drop Box*, selanjutnya meneruskan ke Kepala Seksi

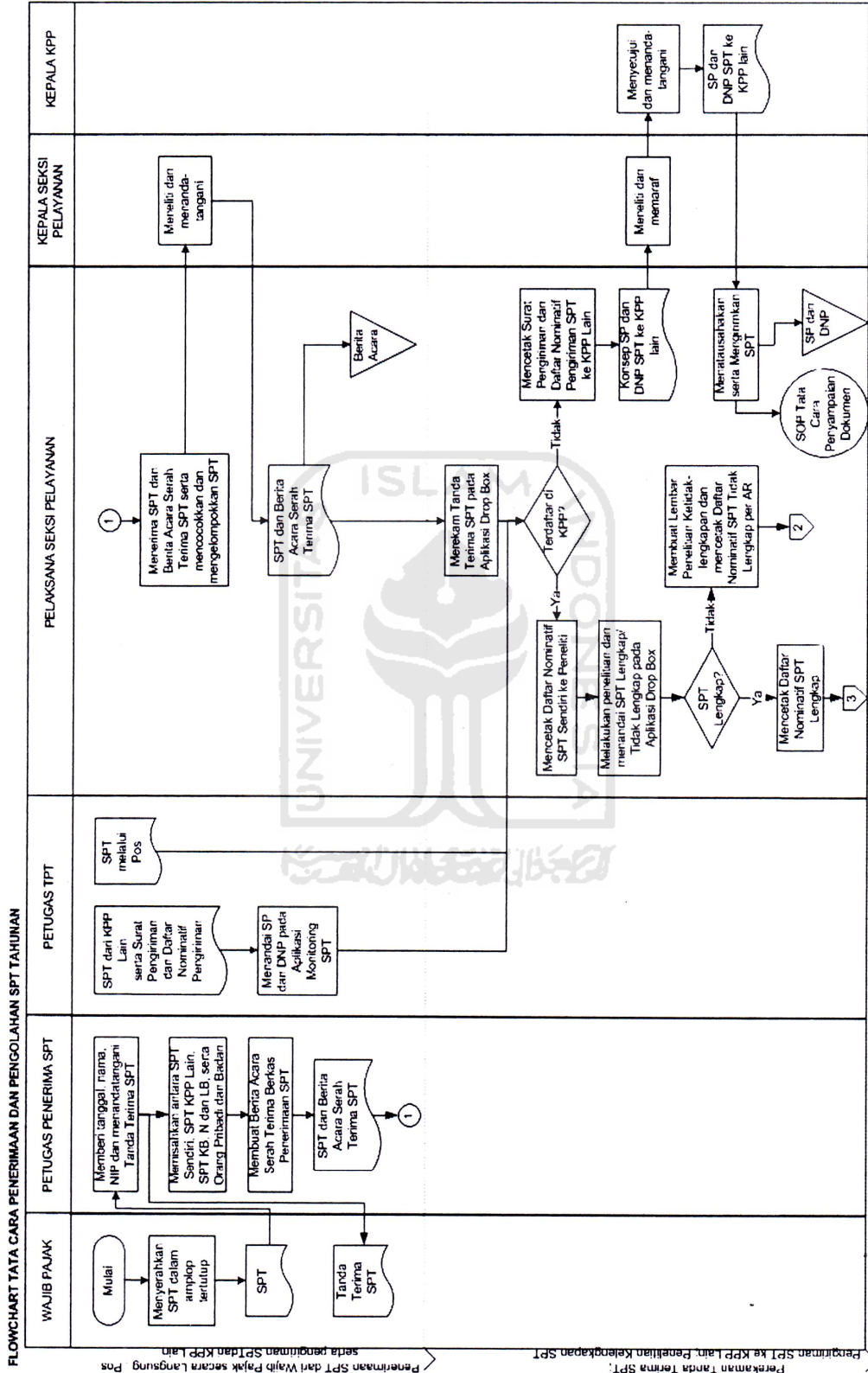
Pengawasan dan Konsultasi untuk diteliti dan diparaf dan selanjutnya diteruskan kepada Kepala KPP untuk disetujui dan ditandatangani.

3. Surat Permintaan Kelengkapan SPT Tahunan/e-SPT Tahunan yang telah ditandatangani oleh Kepala KPP selanjutnya diproses sesuai SOP Tata Cara Penyampaian Dokumen.
4. Menerima kelengkapan SPT dari Petugas TPT untuk digabungkan dengan SPT Tahunan/e-SPT Tahunan.
5. SPT Tahunan/e-SPT Tahunan yang telah dinyatakan lengkap diteruskan ke Petugas TPT untuk dilakukan perekaman penerimaan SPT Tahunan/e-SPT Tahunan serta *loading e-SPT Tahunan*.
6. Dalam hal Surat Permintaan Kelengkapan SPT Tahunan/e-SPT Tahunan tidak dipenuhi dalam batas waktu 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal Surat Permintaan Kelengkapan SPT Tahunan/e-SPT Tahunan, *Account Representative* mencetak konsep Surat Pemberitahuan SPT Dianggap Tidak Disampaikan selanjutnya meneruskan ke Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi untuk diteliti dan diparaf dan selanjutnya diteruskan kepada Kepala KPP untuk disetujui dan ditandatangani.
7. Mencetak Daftar Nominatif SPT yang dianggap tidak disampaikan sebagaimana Lampiran II.11 dan mengirimkan ke Seksi PDI bersama berkas SPT yang dianggap tidak disampaikan.
8. Dalam hal terjadi kesalahan matematis dalam pengisian SPT, *Account Representative* menerbitkan Surat Himbuan Pembetulan SPT sesuai dengan SOP Tata Cara Penerbitan Surat Himbuan Pembetulan SPT.
9. Dalam hal terjadi keterlambatan penyampaian SPT dan/atau keterlambatan pembayaran pajak, *Account Representative* menerbitkan Surat Tagihan Pajak sesuai dengan SOP Tata Cara Penerbitan Surat Tagihan Pajak.

E. Petugas Seksi Pengolahan Data dan Informasi mempunyai tugas :

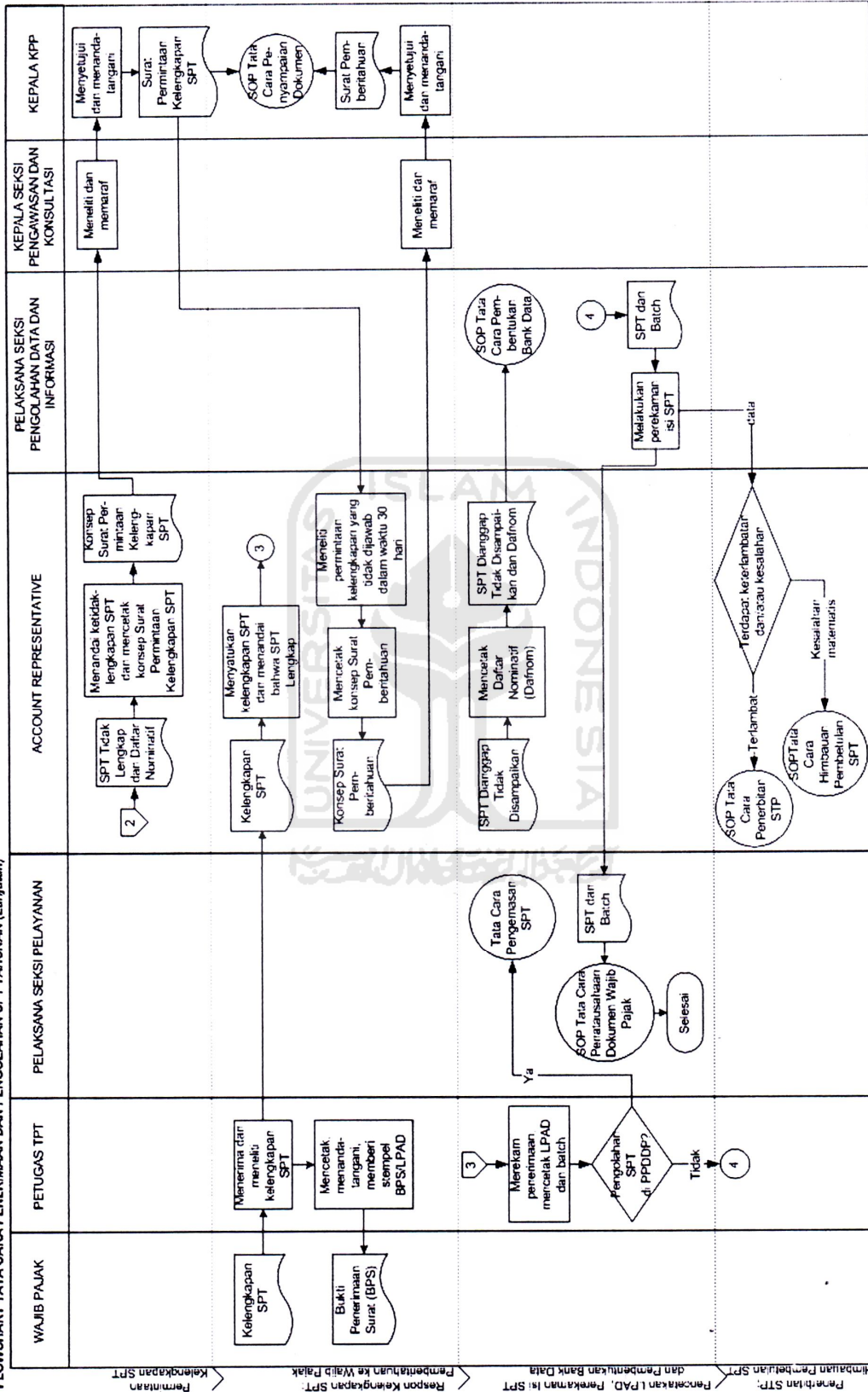
1. Menerima SPT Tahunan/e-SPT Tahunan dari Petugas TPT yang telah diberi LPAD/BPS.
2. Merekam SPT Tahunan ke dalam basis data perpajakan.
3. Meneruskan SPT Tahunan/e-SPT Tahunan yang telah direkam/di-load ke Seksi Pelayanan untuk selanjutnya diproses sesuai SOP Tata Cara Penatausahaan Dokumen Wajib Pajak.
4. Mengadministrasikan Daftar Nominatif SPT yang dianggap tidak disampaikan sebagaimana Lampiran II.11 dan melaksanakan SOP Pembentukan Bank Data atas berkas SPT yang dianggap tidak disampaikan.

II. BAGAN ALUR KERJA (FLOWCHART)




Flowchart Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan SPT Tahunan

FLOWCHART TATA CARA PENERIMAAN DAN PENGOLAHAN SPT TAHUNAN (Lanjutan)



← Permintaan Kelengkapan SPT
← Respon Kelengkapan SPT
← Pencetakan LPAD, Perakaman Isi SPT dan Pembentukan Bank Data
← Himbauan/Perbaikan SPT

	Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak	
	Standard Operating Procedure TATA CARA PENDAFTARAN NOMOR POKOK WAJIB PAJAK	
Revisi	: 1	Nomor : KPP30-0002
Tanggal	:	Halaman : 1 dari 3

A. Deskripsi :

Prosedur operasi ini menguraikan tata cara penyelesaian permintaan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak. Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak merupakan permintaan untuk menjadi Wajib Pajak sebagai identitas dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan. Selain itu, prosedur ini juga menjelaskan tata cara penerbitan Kartu Nomor Pokok Wajib Pajak dan Surat Keterangan Terdaftar.

B. Dasar Hukum :

1. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-44/PJ/2008 tanggal 20 Oktober 2008 tentang Tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dan/atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Perubahan Data dan Pemindahan Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak s.t.d.t.d Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-62/PJ/2010 Tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 44/PJ/2008.

C. Surat Edaran Terkait :

1. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-79/PJ/2010 tanggal 15 Juli 2010 tentang *Standard Operating Procedure (SOP)* Layanan Unggulan bidang Perpajakan.

D. Pihak yang Terkait :


1. Kepala Seksi Pelayanan
2. Petugas Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)
3. Pelaksana Seksi Pelayanan
4. Wajib Pajak

E. Input :

1. Formulir Pendaftaran dan Perubahan Data Wajib Pajak
2. Lembar Pengawasan Arus Dokumen (LPAD)

F. Output :

1. Bukti Penerimaan Surat (BPS)
2. Surat Keterangan Terdaftar (SKT)
3. Kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

	Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak	
	Standard Operating Procedure TATA CARA PENDAFTARAN NOMOR POKOK WAJIB PAJAK	
Revisi	: 1	Nomor : KPP30-0002
Tanggal	:	Halaman : 2 dari 3


G. Prosedur Kerja :

1. Wajib Pajak mengajukan berkas pendaftaran NPWP dengan menggunakan Formulir Pendaftaran dan Perubahan Data Wajib Pajak beserta persyaratannya kepada Petugas Tempat Pelayanan Terpadu.
2. Petugas Tempat Pelayanan Terpadu menerima Formulir Pendaftaran dan Perubahan Data Wajib Pajak kemudian meneliti kelengkapan persyaratannya. Dalam hal berkas pendaftaran belum lengkap, diimbau kepada Wajib Pajak untuk melengkapinya. Dalam hal berkas pendaftaran sudah lengkap, Petugas Tempat Pelayanan Terpadu akan mencetak BPS dan LPAD. BPS akan diserahkan kepada Wajib Pajak sedangkan LPAD akan digabungkan dengan berkas pendaftaran kemudian diteruskan kepada Pelaksana Seksi Pelayanan.
3. Pelaksana Seksi Pelayanan merekam berkas pendaftaran Wajib Pajak.
4. Pelaksana Seksi Pelayanan mencetak konsep Surat Keterangan Terdaftar dan Kartu NPWP kemudian menyerahkannya ke Kepala Seksi Pelayanan.
Surat Keterangan Terdaftar dan Kartu NPWP diterbitkan dalam rangkap dua :
Lembar ke-1 : untuk Wajib Pajak
Lembar ke-2 : untuk arsip Kantor Pelayanan Pajak
5. Kepala Seksi Pelayanan menandatangani Surat Keterangan Terdaftar kemudian menyerahkannya kepada Pelaksana Seksi Pelayanan (Dalam hal Kepala Seksi Pelayanan sedang melaksanakan tugas di luar kantor atau sedang berhalangan karena sebab yang lain, Kartu NPWP tetap diterbitkan, sedangkan Surat Keterangan Terdaftar dapat diberikan menyusul dengan tanggal pada saat dilakukan penandatanganan).
6. Pelaksana Seksi Pelayanan menerima dokumen yang telah ditandatangani, memberi nomor, memberi stempel kantor, memisahkan dokumen untuk arsip dan dokumen yang akan diserahkan kepada Wajib Pajak.
7. Pelaksana Seksi Pelayanan mengarsipkan dan menyerahkan dokumen kepada Wajib Pajak.
8. Proses selesai.

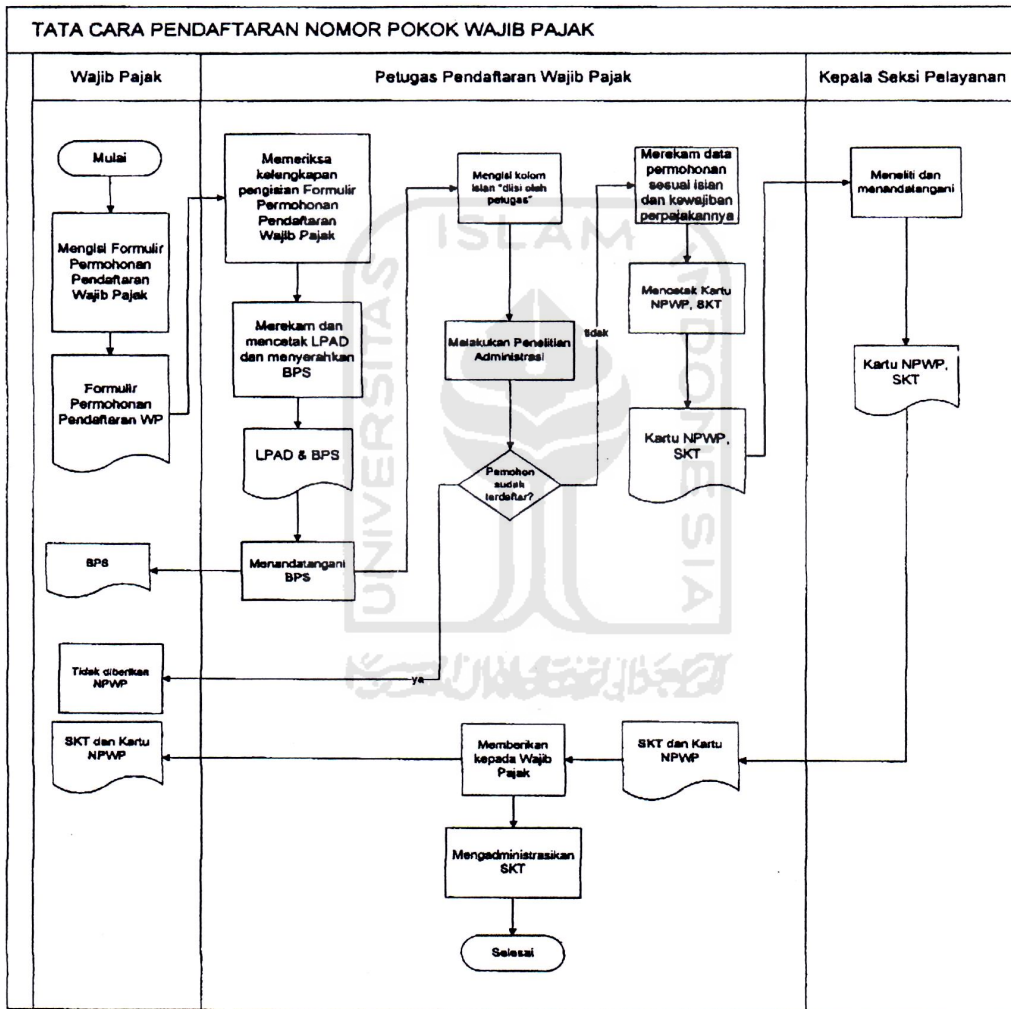
Jangka Waktu Penyelesaian :

Paling lama 1 (satu) hari kerja sejak permohonan diterima lengkap atau 1(satu) hari kerja sejak informasi pendaftaran melalui Sistem *e-Registration* diterima Kantor Pelayanan Pajak (KPP), sepanjang permohonan pendaftaran NPWP diisi secara lengkap

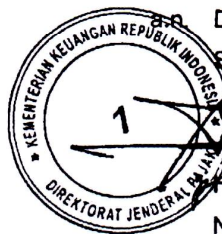
(Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-79/PJ/2010 tanggal 15 Juli 2010 tentang Standard Operating Procedure (SOP) Layanan Unggulan bidang Perpajakan)

	Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak		
	<i>Standard Operating Procedure</i> TATA CARA PENDAFTARAN NOMOR POKOK WAJIB PAJAK		
Revisi	: 1	Nomor	: KPP30-0002
Tanggal	:	Halaman	: 3 dari 3

H. Bagan Arus (Flowchart) :



Disahkan oleh :
 Direktur Jenderal
 Sekretaris Direktorat Jenderal



Herry Sumardjito
 NIP 195507231981081001



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Jalan Ring Road Utara Nomor 10, Maguwoharjo
Depok, Sleman, Yogyakarta - 55282
Website: <http://www.pajak.go.id>

Telp.: (0274) 4333951 - 53
Faks.: (0274) 4333954

Nomor : S – 197/WPJ.23/BD.0503/2011
Sifat : Biasa
Hal : Ijin Penelitian a.n. Wahyu Dewi Hapsari

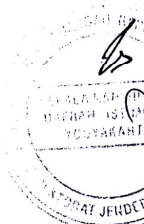
24 November 2011

Yth. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta
Jl. Panembahan Senopati No. 20
Yogyakarta

Sehubungan dengan surat Saudara nomor : S-1771/WPJ.23/KP.0201/2011 tanggal 15 November 2011 hal Permohonan Ijin Penelitian a.n. Wahyu Dewi Hapsari NIM. 08 312 366, dengan ini disampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Permohonan Ijin Penelitian untuk penyusunan skripsi yang akan dilakukan oleh :
 - Nama : Wahyu Dewi Hapsari
 - NIM : 08 312 366
 - Program Studi : Akuntansi
Universitas Islam Indonesia
 - Judul : Strategi untuk Meningkatkan Efektivitas Penerapan Self Assessment System di Kantor Pelayanan Pajak Pratama DIY
2. Penelitian tersebut harus memperhatikan Pasal 34 ayat (1) Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP).
3. Terhadap mahasiswa dimaksud apabila telah menyelesaikan penelitian diwajibkan menyerahkan hasil penelitiannya kepada Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta dan KPP Pratama Yogyakarta masing-masing 1 exemplar.

Demikian untuk dilaksanakan.


 Kepala Kantor
 Dicky Hertanto
 NIP 195602011982021001

Wawancara I

Hari : Kamis 22 Desember 2011

Narasumber : Bp. Fakhruddin

Jabatan di KPP Pratama : Anggota AR

Tempat : KPP Pratama

Daftar pertanyaan :

1. *Di KPP Pratama sudah menerapkan self assessment system sejak tahun berapa?*

Sejak tahun 1983, tidak jauh dari reformasi pajak yang mengubah sistem pemungutan pajak dari official assessment system menjadi self assessment system, di KPP Pratama juga langsung mengikuti perubahan tersebut.

2. *Bagaimana mekanisme penerapan sistem tersebut? Apakah sudah sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku saat ini?*

Jelas mb, mekanismenya sendiri berawal dari pendaftaran WP, perhitungan pajak terutang oleh WP sendiri, pembayaran pajak di Bank Persepsi yang telah ditunjuk oleh DJP seperti bank BPD, BNI, BRI, dll atau ke Kantor Pos, dan tahap terakhir yaitu pelaporan ke KPP terkait dengan pajak yang sudah dibayarkan dengan mengisi formulir SPT yang sudah disediakan di KPP.

3. *Selama penerapan sistem tersebut apakah berjalan dengan lancar apa tidak? Jika tidak apakah terdapat kendala yang menghambat penerapan sistem tersebut?*

Kendala tentu ada, seperti dari pihak KPP sendiri yaitu kurangnya kuantitas SDM yang ada, dukungan dari pemerintah yang belum maksimal. Sedangkan dari pihak lain seperti dari pihak WP, rendahnya kesadaran WP dalam memenuhi kewajiban perpajakan, tingkat pendidikan yang rendah dan kurangnya pengetahuan terkait administrasi perpajakan.

4. *Agar penerapan sistem tersebut efektif, apa saja yang dilakukan pihak KPP untuk meningkatkan ke efektifan sistem tersebut?*

Melakukan sosialisasi kepada WP terkait batas akhir penyampaian SPT, sanksi yang dikenakan jika menghindar dari kewajiban perpajakannya. Yang jelas dengan melakukan sosialisasi ke seluruh WP bisa berdasarkan kecamatan atau desa, diharapkan WP bisa tepat waktu dalam membayar dan menyampaikan SPT, sehingga sistem ini bisa efektif.

5. *Dari segi kendala yang menghambat, apa upaya yang dilakukan oleh KPP untuk mengatasi masalah tersebut? Atau bagaimana strategi yang dilakukan?*

Untuk strategi yang dilakukan seperti dalam kendala dukungan dari pemerintah yang belum maksimal, maka dengan memperbaiki citra good governance diharapkan dapat memberikan dukungan semaksimal mungkin dalam sektor pajak. Kedua, kendala kurangnya pengetahuan administrasi perpajakan dapat melakukan pemberian pelayanan yang maksimal seperti sopan dan ramah kepada WP sehingga WP tidak enggan bertanya ke KPP ketika ada hal yang ia mengerti.

Wawancara II

Hari : Selasa, 27 Desember 2011

Narasumber : Bp. Fakhrudin

Jabatan di KPP Pratama : Anggota AR

Tempat : KPP Pratama

Pertanyaan dalam wawancara kedua ini terkait dengan :

1. *Jumlah Wajib Pajak di KPP Pratama dari tahun 2009-2011 apakah mengalami peningkatan selama menerapkan sistem self assessment di KPP Pratama?*

Jumlah WP tahun 2009 sekitar 52.665 jiwa, tahun 2010 sejumlah 56. 676 jiwa dan pada tahun 2011 meningkat hingga 66.676 jiwa.

2. *Terkait dengan jumlah WP yang meningkat, bagaimana dengan penerimaan pajak yang diterima di KPP Pratama? Apakah mengalami peningkatan atau penurunan?*

Penerimaan pajak untuk 3 tahun terakhir ini mengalami peningkatan yaitu tahun 2009 sekitar 691 miliar, tahun 2010 sejumlah 791 miliar, dan tahun 2011 meningkat menjadi 851 miliar.

3. *Apa saja faktor yang menyebabkan ketidakhadiran WP dalam sosialisasi yang dilakukan oleh KPP Pratama? Apakah karena tidak tahu adanya sosialisasi atau karena alasan yang lain?*

Ini dikarenakan kesibukan atau aktifitas tiap WP, padahal mereka sudah menerima undangan sosialisasi. Oleh karena itu mereka yang tidak datang sosialisasi langsung bertanya kepada AR face to face untuk memperoleh informasi terkait dengan materi sosialisasi.

4. *Bagaimana respon WP terkait dengan sosialisasi yang diberikan oleh KPP? Apakah mereka merasa cocok dengan metode yang digunakan atau mereka merasa jenuh? Dan enggan untuk tidak hadir dalam kegiatan sosialisasi ini?*

Respon dari WP sejauh ini sangat bagus, dalam artian banyak dari mereka yang mengikuti sosialisasi yang diadakan oleh KPP, untuk metodenya sendiri, kami dari pihak KPP mengadakan selingan disela-sela pemberian materi dalam sosialisasi, tujuannya sangat jelas yaitu agar WP tidak merasa bosan dan jenuh saat mengikuti kegiatan yang berlangsung.

Wawancara III

Hari : Selasa, 3 Januari 2012

Narasumber : Bp. Fakhruddin

Jabatan di KPP Pratama : Anggota AR

Tempat : KPP Pratama

Pertanyaan :

1. *Selain penyuluhan, apakah terdapat suatu program yang membantu masyarakat untuk memahami suatu penerapan self assessment system ? jika ada apa nama program-program tersebut, dan apakah pelaksanaannya rutin/terjadwal atau hanya insidental saja?*

Selain penyuluhan untuk membantu program *self assessment* adalah melalui pengiriman surat pemberitahuan tentang adanya peraturan terbaru terkait dengan pemenuhan pelaksanaan perpajakan. Selain itu juga sekarang ada program modernisasi dimana Wajib Pajak mempunyai petugas yang bertugas memberikan bimbingan dan konsultasi yaitu seorang *Account Representative*. (AR). AR adalah pegawai pajak yang diberi tugas untuk memberikan bimbingan teknis dibidang perpajakan dan melakukan pengawasan pemenuhan perpajakan bagi para Wajib Pajak yang menjadi binaan dan pengawasannya. Wajib pajak dapat berkonsultasi kepada AR setiap saat jam kerja kantor terkait semua masalah perpajakan yang dihadapi wajib pajak.

2. *Dalam penyuluhan adakah alat peraga yang digunakan untuk mempermudah pemahaman masyarakat sendiri, jika ada contohnya seperti apa?*

Media yang digunakan dalam penyuluhan perpajakan diantaranya yaitu :

- a. Melalui sosialisasi/seminar dengan bantuan slide2 yang tervisualkan dalam LCD
 - b. Melalui Siaran Radio yang selama ini sudah sering dilakukan
 - c. Melalui Televisi dan Surat Kabar
 - d. Melalui pamplet2
 - e. Bekerja sama dengan instansi luar (ikut berpartisipasi dalam acara yang diadakan oleh instansi2 lain)
3. *Untuk mengatasi kendala seperti perbedaan pendidikan yang dimiliki oleh tiap-tiap Wajib Pajak, bagaimana pihak KPP Pratama menanganinya? Adakah kiat-kiat khusus yang sudah disiapkan untuk masalah ini ? jika ada seperti apa contohnya ?*

Karakteristik KPP Pratama memang berbeda dengan KPP Wajib Pajak Besar dan KPP Madya. Di KPP Pratama wajib pajak memang sangat variatif latar belakang pendidikan wajib pajaknya. Untuk mengatasi kesenjangan dalam hal pendidikan ini, memang KPP Pratama diberi tugas untuk melakukan pembinaan dan pelayanan kepada Wajib Pajak. Kegiatan Sosialisasi dan pembinaan sangat rutin dilakukan KPP Pratama.

Kiat2 khusus untuk mengatasi masalah ini ya sekali lagi kembali kepada kegiatan pelayanan dan sosialisasi kepada Wajib Pajak. Wajib Pajak saat ini dengan adanya AR, semakin dipermudah dalam memperoleh informasi dan bimbingan dalam hal teknis perpajakan.

4. *Jika ada perubahan peraturan dalam undang-undang perpajakan, penyampain kepada Wajib Pajak melalui media apa ? apakah disampaikan saat penyuluhan atau terdapat acara khusus yang dibuat untuk sosialisasi mengenai perubahan tersebut?*

Apabila ada perubahan peraturan, maka penyampaian kepada wajib pajak dapat dilakukan dengan cara :

- a. mengundang Wajib Pajak dalam sosialisasi
- b. Mengunjungi wajib Pajak ke lapangan (Visit)
- c. Mengirim surat pemberitahuan kepada Wajib Pajak

5. *Untuk mencegah Wajib Pajak bosan selama penyuluhan atau sosialisasi tindakan apa yang diambil ? dan bagaimana mengatasi Wajib Pajak yang tidak mau hadir dalam penyuluhan karena penyuluhan yang bersifat monoton.*

Untuk mencegah kebosenan Wajib Pajak biasanya sosialisasi diselingi dengan program lain missal disisipi dengan pertunjukan wayang kulit, maupun dalam sosialisasi wajib pajak diberi souvenir maupun diberi partisipasi dalam bentuk lain missal diundang dalam acara tax gathering maupun bentuk lain.

Wawancara IV

Hari : Rabu, 8 Februari 2012

Narasumber : Bp. Fakhruhin

Jabatan di KPP Pratama : Anggota AR

Tempat : KPP Pratama

Pertanyaan :

1. *Kendala yang dihadapi dalam penerapan self assessment system, yang berasal dari KPP sendiri apakah ada atau tidak jika ada apa saja?*

Kendala yang yang berarti tidak ada....permasalahan yang ada biasanya muncul karena kekurangsiapan dari sisi administrasi Wajib Pajak.

Kemudian dari pihak pemerintah apakah sudah mendukung berjalannya sistem ini seperti disediakan anggaran khusus dalam pelaksanaan self assessment system? Dari pihak pemerintah sudah ada dukungan yang banyak, meski belum bisa maksimal. Harusnya karena sector perpajakan merupakan sector yang paling dominan dalam menyokong penerimaan Negara, sector perpajakan harusnya mendapat dukungan dari semua sector lini institusi yang ada dalam pemerintahan dan juga DPR.

Selanjutnya bagaimana sarana prasarana untuk pelaksanaan sistem tersebut, apakah dalam keadaan baik dan jumlahnya sudah memadai apa dalam keadaan sebaliknya? Sarana dan prasarana yang digunakan dalam penerapan system dalam keadaan baik dan jumlahnya sudah mencukupi.

Dan bagaiman keadaan SDM yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan sistem ini, apakah sudah memenuhi kriteria dan jumlahnya sudah mencukupi apa belum? Jika sudah, bisa disebutkan jumlah masing-masing divisi dan tanggung jawabnya apa saja? Terkait dengan SDM, dari sisi kualitas sudah mencukupi sedangkan dari segi kuantitas masih kurang jumlahnya. Di KPP Jogja jumlah pegawai sekitar 90 an..

- i. Kepala Kantor
- j. Bagian Umum (menyediakan sarana sarana pendukung operasional kantor termasuk kebutuhan para pegawai)
- k. Seksi Pengawasan dan konsultasi (melakukan pengawasan , bimbingan, penyuluhan dan konsultasi)
- l. Seksi Pelayanan (memberikan pelayanan yang bersifat administrasi, seperti pelaporan dan pembuatan NPWP)
- m. Seksi PDI (Pengolahan Data informasi)
- n. Seksi ekstensifikasi (melakukan pengamatan dan perluasan basis data wajib pajak)

- o. Seksi Pemeriksaan (melakukan pemeriksaan terkait dengan pengujian kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya)
- p. Seksi Penagihan (melakukan penagihan atas tunggakan pajak wajib pajak)

2. *Dalam penyuluhan, biasanya tempatnya dimana?*

Tempat penyuluhan biasanya di Kantor Pajak, tempat wajib pajak, di kantor pemerintah daerah setempat maupun penyuluhan dalam bentuk partisipasi langsung dalam event² yang sedang terjadi.

Pihak KPP atau Kelurahan yang bersangkutan yang menyiapkan tempatnya?

Bisa KPP bisa kelurahan.

Kemudian mekanisme penyuluhan seperti apa?

Dialog interaktif, seminar maupun bimbingan teknis.

dan satu kali penyuluhan berapa jam pak?

Sekitar 2-3 jam

Kalau boleh saya minta soft copy contoh materi penyuluhannya bisa?

Maaf pak, saya menanyakan lebih ke teknis penyuluhan sebenarnya, seperti dalam penyuluhan berapa pesertanya, kemudian jika yang hadir kurang dari yang diharapkan apa tindakan yang ambil oleh pihak KPP, kemudian apakah pihak KPP sudah meneliti apa yang menyebabkan ketidakhadiran Wajib Pajak, jika sudah apa penyebabnya?

Sekitar 25-50 peserta

Bila yang hadir kurang, tetap dilangsungkan penyuluhan (jarang peserta kurang dari yang diharapkan)

Biasanya WP tidak hadir karena kebetulan jadwalnya barengan dengan kegiatan lain.

3. *Selama penyuluhan berlangsung, adakah Wajib Pajak yang mengeluh mengenai sistem ini, jika ada contohnya seperti apa?*

Kalau mengeluh tentang system tidak ada..Cuma karena merasa ngantuk atau bosan ya masih manusiawilah...Makanya sebisa mungkin para petugas pemberi materi harus bisa menghidupkan suasana biar peserta tidak bosan dan ngantuk

Wawancara V

Hari : Jumat, 10 Februari 2012

Narasumber : Ibu Ari

Jabatan di KPP Pratama : Anggota di Bagian Umum

Tempat : KPP Pratama

Pertanyaan :

1. *Pertanyaan dalam wawancara terkait dengan jumlah pegawai di KPP Pratama? Ada berapa jumlahnya tiap bagian dan terdiri dari berapa anggota?*

Jumlahnya sendiri sekitar 90an mb, kalo jumlah di tiap bagian kami tidak memiliki data tersebut.

2. *Kemudian terkait dengan kualitas pegawai? Bagaimana latar belakang pendidikan pegawai di KPP Pratama? Berdasarkan wawancara sebelumnya dengan Bp. Fakhruddin bahwa kualitas SDM sudah mencukupi, selanjutnya terdiri dari kalangan apa saja yang bekerja di KPP Pratama? (maksudnya jumlah pegawai dengan latar belakang pendidikan).*

Iya, kualitas pegawai memang sudah mencukupi. Terlihat dari sebagian besar pegawai berlatar belakang pendidikan S-1 atau strata 1, dan disusul dengan pegawai yang lulusan D-III, S-2, D-I, dan SMA.

3. *Apa yang menyebabkan kuantitas SDM yang kurang? Bagaimana mengatasi kurangnya SDM dalam melakukan kegiatan atau aktivitas yang ada?*

Kurangnya kuantitas SDM dikarenakan adanya mutasi yang tidak sebanding, antara yang masuk dan keluar diKPP tidak sebanding, misal dari KPP mengeluarkan 3 pegawai namun hanya dapat masukan 2 pegawai saja. Untuk mengatasi SDM yang kurang dengan memaksimalkan SDM yang ada.

4. *Dampak dari kurangnya kuantitas SDM terhadap pelaksanaan self assessment system apa? apakah sangat berpengaruh? Jika iya. Seberapa besar pengaruhnya?*

Untuk dampaknya lebih ke pegawai mb, karena jam kantor yang biasanya cuma sampai jam 4 sore, pegawai jadi lembur. Terutama bagian pelayanan yang melayani penerimaan SPT.

5. *Strategi yang dilakukan untuk mengatasi kendala kurangnya kuantitas SDM bagaimana?*

Strategi khusus, tidak ada mb. Untuk mengurangi penumpukan pekerjaan disini diadakan magang dari SMA maupun mahasiswa yang dipekerjakan di bagian pelayanan dan komputerisasi terkait dengan perekapan data.

Wawancara VI

Hari : Senin, 27 Februari 2012

Narasumber : Bp. Fakhruddin

Jabatan di KPP Pratama : Anggota AR

Tempat : KPP Pratama

Pertanyaan :

1. *Terkait dengan pemaksimalan SDM yang ada, kemarin bapak bilang dengan mengikuti diklat. Diklat yang dimaksud, diklat apa dan di ikuti*

oleh pegawai bagian apa? dan apakah dengan mengikuti diklat tersebut kendala terkait SDM yang masih kurang, apakah dapat teratasi?

Diklat yang diikuti berbagai macam, misalnya diklat yang di ikuti AR seperti diklat terkait pengolahan SPT. Sebenarnya belum, tapi dengan memaksimalkan pegawai yang ada, dapat membantu kurangnya SDM.

2. *Sama mau konfirmasi, bahwa dukungan dari pemerintah yang dianggap belum maksimal, terletak pada pihak pajak tidak bisa mengakses informasi terkait dengan syarat-syarat pembuatan sebuah badan usaha, begitu bukan pak?*

Iya, jadi dari instansi-instansi seperti departemen perdagangan dan perindustrian. Mereka juga tidak kooperatif dalam memnerikan data dan informasi yang selayaknya di sampaikan ke KPP.

3. *Yang terakhir, saya mau minta daftar kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT untuk tiga tahun terakhir, dari tahun 2009-2011.*

Untuk itu, saya tidak memiliki datanya mb.

4. *Dari KPP Pratama sendiri menargetkan menerima penerimaan pajak pada tahun 2009-2011 sekitar berapa pak?*

Untuk itu, saya tidak memiliki datanya mb.













