

ANALISIS EFEKTIVITAS PENAGIHAN PAJAK DENGAN SURAT TEGURAN DAN SURAT PAKSA DALAM RANGKA PENERIMAAN PAJAK PADA MASA PANDEMI COVID-19 TAHUN 2021 (STUDI KASUS PADA KPP PRATAMA JAKARTA MENTENG SATU)

Afdila Syafira D¹, Notika Rahmi^{2*}

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : Afdila99syafira@gmail.com¹, notika.rahmi@stiami.ac.id²

*Corresponding Author

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords

effectiveness, tax collection, warning letter, distress warrant

The COVID-19 pandemic had an impact on the economy in Indonesia from 2020 to 2021. This can be seen from the decline in state treasury from the tax sector. One of the causes was tax collection that was not optimal. This study aims to determine the effectiveness of tax collection with warning letters and distress warrants in maintaining tax revenues during the 2021 Covid-19 pandemic. Effectiveness is assessed based on the percentage of realized payment with warning letters and distress warrants during tax collection. The analytical method used in this study was a qualitative descriptive method in which the effectiveness of tax collection was analyzed and described based on the theory of whether the implementation of tax collection with warning letters and distress warrants during the pandemic has been effective. The results show that tax collection with letters of warning and distress warrants during 2020- 2021 at The Primary Tax Office of Menteng Satu, Jakarta was not effective and had not been maximized in maintaining tax revenues. Based on the data obtained, tax revenues did not reach the target due to the low understanding of taxpayers about tax collection and their lack of awareness to participate in the campaign held by the Primary Tax Office of Menteng Satu, Jakarta.

PENDAHULUAN

Kewajiban wajib pajak dalam membayar pajak adalah hal yang penting dalam meningkatkan penerimaan pajak pada masa pandemi, namun nyata nya masih adanya tunggakan pajak sebagai akibat tidak dilunasinya utang pajak sebagaimana mestinya. Wajib pajak yang tidak melunasi tunggakan pajaknya sesuai dengan keputusan penetapan sampai dengan jangka waktu tujuh hari setelah tanggal jatuh tempo akan diperingatkan dengan tindakan penagihan pajak melalui surat teguran. Tetapi jika wajib pajak belum juga melunasi utang pajaknya setelah lewat dua puluh satu hari terhitung sejak tanggal surat teguran disampaikan maka akan diterbitkan surat paksa. Hal ini belum dapat dikatakan efektif jika wajib pajak mempunyai tunggakan pajak, karena akan memberikan dampak pada penerimaan pajak di masa pandemi.

Tunggakan pajak yang tidak dilunasi oleh wajib pajak dengan waktu yang lama akan menimbulkan adanya proses penagihan pajak. Penagihan pajak merupakan tindakan yang dilakukan untuk menagih wajib pajak yang memiliki tunggakan pajak agar melunasi utang pajak dan biaya penagihan pajak dengan menegur atau memperingatkan, melaksanakan penagihan

seketika dan sekaligus, memberitahukan Surat Teguran, Surat Paksa, mengusulkan pencegahan, melaksanakan penyitaan, melaksanakan penyanderaan dan menjual barang yang telah disita menurut Undang - undang Nomor 19 Tahun 1997 yang telah diubah dengan Undang - undang Nomor 19 Tahun 2000 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa (UU PPSP).

Tabel I.3
Target dan Realisasi Bayar Surat Teguran dan Surat Paksa di KPP Pratama Jakarta Menteng Satu Tahun 2017-2021

Tahun	Jumlah Nilai ST Terbit dan SP Terbit	ST dan SP Realisasi Bayar	%
2017	Rp 42.561.847.567	Rp 10.126.542.103	23,8
2018	Rp 134.269.395.769	Rp 15.949.122.382	11,9
2019	Rp 81.632.375.784	Rp 19.494.852.255	23,9
2020	Rp 30.032.549.473	Rp 12.027.898.268	40
2021	Rp 38.762.894.982	Rp 9.221.998.739	23,8

Sumber: KPP Pratama Jakarta Menteng Satu

Berdasarkan data diatas dapat dilihat jumlah nilai surat teguran dan surat paksa di setiap tahun nya mengalami naik turun, pada tahun 2017 sampai 2019 terjadinya penurunan dan kenaikan karena kurang nya kesadaran wajib pajak untuk melaporkan dan membayar pajak. Namun realisasi bayar surat teguran dan surat paksa pada tahun 2020 sampai di tahun 2021 pada saat terjadinya pandemi covid-19 mengalami penurunan yang mencapai hingga 23,8 persen dengan nominal sebesar Rp 9.221.998.739 jauh dari target yang ditetapkan yaitu Rp 38.762.894.982. Hal ini berdampak dengan wajib pajak yang mengalami keterpurukan akibat pemutusan hubungan kerja oleh perusahaan sehingga banyaknya wajib pajak yang tidak melunasi tunggakan pajak di masa pandemi Covid-19.

Namun, pada masa pandemi proses penagihan pajak menimbulkan pro dan kontra karena adanya prinsip keadilan pajak. Proses penagihan pajak tetap berjalan namun membuat banyaknya wajib pajak yang terpuruk karena harus melunasi tunggakan pajak pada masa pandemi. Namun hal ini tetap harus dilaksanakan sesuai peraturan yang berlaku dengan tujuan adanya pemulihan ekonomi yang dikeluarkan pemerintah untuk mencapai target penerimaan pajak pada masa pandemi Covid-19 tahun 2021.

Dalam fenomena meningkatkan penerimaan pajak pada masa pandemi Covid-19 dilakukan kegiatan penerbitan Surat Teguran dan Surat Paksa kepada wajib pajak yang diduga memiliki tunggakan pajak dan belum segera untuk melunasi utang pajaknya sesuai peraturan perundang – undangan perpajakan dengan benar. Dilakukannya penagihan pajak dengan surat teguran dan surat paksa diharapkan wajib pajak agar segera melunasi utang pajak, sehingga penerimaan pajak dapat maksimal pada masa pandemi Covid-19.

Berdasarkan fenomena diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Efektivitas Penagihan Pajak Dengan Surat Teguran Dan Surat Paksa Dalam Rangka Penerimaan Pajak Pada Masa Pandemi Covid- 19 Tahun 2021 (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Jakarta Menteng Satu)”**.

KAJIAN PUSTAKA

1. **Administrasi** : Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:91): “Administrasi merupakan proses yang bergerak secara dinamis dan terus menerus yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan dengan menggunakan sumber daya manusia yang bekerja sama secara harmonis untuk mencapai tujuan dengan berdasarkan aturan yang jelas”.
2. **Administrasi Publik** : Menurut Chandler dan Plano (Yeremias, 2014:3): “Administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personal public dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik”.
3. **Administrasi Pajak** : Menurut Safri Nurmantu (Pohan, 2014:86): “Administrasi pajak dalam arti luas dapat dilihat sebagai fungsi, sistem dan lembaga. Namun perlu disadari bahwa penyajian administrasi pajak sebagai fungsi, sistem dan lembaga dimaksud hanyalah sebagai alat kemudahan untuk memahami dari segi-segi tersebut dan memang tidak ada pembagian/pemisahan yang demikian itu”.
4. **Efektivitas** : Menurut Mardiasmo (2017:134): “Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif”.
5. **Pajak** : Menurut Andriani (Dwikora, 2019:4): “Pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapatkan prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran- pengeluaran umum berhubung dengan tugas Negara yang menyelenggarakan pemerintahan”.
6. **Penagihan Pajak** : Menurut Diana Sari (2013:264): “Penagihan pajak adalah serangkaian tindakan agar penanggung pajak melunasi utang pajak dan biaya penagihan pajak dengan menegur atau memperingatkan, melaksanakan penagihan seketika dan sekaligus memberitahukan surat paksa, mengusulkan pencegahan, melaksanakan penyitaan, melaksanakan penyanderaan dan menjual barang yang telah disita”.
7. **Surat Teguran** : Menurut Siti Resmi (2016:81): “Surat teguran pajak adalah wajib pajak tidak melunasi jumlah pajak yang masih harus dibayar dalam jangka waktu yang telah ditentukan, pajak yang masih harus dibayar tersebut ditagih dengan terlebih dahulu menerbitkan Surat Teguran”.
8. **Penagihan Pajak Dengan Surat Paksa** : Menurut Mardiasmo (2016:153): “Surat paksa adalah surat perintah membayar utang pajak dan biaya Penagihan Pajak. Surat Paksa mempunyai kekuatan eksekutorial dan kedudukan hukum yang sama dengan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap”.
9. **Penerimaan Pajak** : Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:49): “Penerimaan pajak adalah pajak yang di pungut dikelompokkan kepada pajak pusat, bea dan cukai, pajak daerah maupun retribusi daerah dan penerimaan lain bukan pajak”.
10. **Efektivitas** : Menurut David Krech, Richard S. Cruthfied dan Egerton L. Ballachey (Danim, 2012:119-120) menyebutkan indikator efektivitas sebagai berikut: (1) Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan. Hasil tersebut berupa kuantitas atau bentuk fisik dari organisasi, program atau kegiatan. Hasil dimaksud dapat dilihat dari perbandingan (ratio) antara masukan (input) dengan keluaran (output), usaha dengan hasil, persentase pencapaian program kerja dan sebagainya. Apakah diadakan sosialisasi tentang penagihan pajak dan sudah berjalan dengan baik untuk menagih pajak terhutang. (2) Tingkat kepuasan yang diperoleh. Ukuran dalam efektivitas ini dapat kuantitatif (berdasarkan pada jumlah atau banyaknya) dan dapat kualitatif (berdasarkan

pada mutu). Bagaimana penilaian dalam tingkat kepuasan terhadap kinerja aparatur dalam penagihan pajak dengan surat teguran dan surat paksa. (3) Produk kreatif. Penciptaan hubungan kondisi yang kondusif dengan dunia kerja, yang nantinya dapat menumbuhkan kreatifitas dan kemampuan. Bagaimana mekanisme dalam penagihan pajak dengan surat teguran dan surat paksa. (4) Intensitas yang akan dicapai. Memiliki ketaatan yang tinggi dalam suatu tingkatan intens sesuatu, dimana adanya rasa saling memiliki dengan kadar yang tinggi. Apakah ada keterlibatan antara aparatur dalam melaksanakan penagihan pajak dengan surat teguran dan surat paksa.

Kerangka Pemikiran

Dalam rangka meningkatkan penerimaan pajak dilakukan salah satu tindakan penagihan pajak dengan menerbitkan surat teguran dan surat paksa. Diterbitkannya surat paksa jika penanggung pajak tidak membayar jumlah utang pajak setelah melewati waktu 21 (dua puluh satu) hari sejak disampaikan Surat Teguran. Juru sita pajak diberitahukan oleh pejabat atas diterbitkannya Surat Teguran dan Surat Paksa yang akan diberitahukan kepada penanggung pajak. Dalam pencairan tunggakan pajak tersebut, terdapat realisasi dengan jumlah nominal yang memiliki potensi pencairan tunggakan pajak, oleh karena itu penagihan pajak dengan surat paksa dapat dikatakan efektif. Efektifnya penagihan pajak dengan surat teguran dan surat paksa dapat meningkatkan penerimaan negara dan memberikan manfaat terhadap pembangunan negara.

Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui Efektivitas Penagihan Pajak dengan Surat Teguran dan Surat Paksa dengan menggunakan indikator efektivitas menurut David Krech, Richard S. Cruthfied dan Egerton L. Ballachey dalam buku Danim yaitu terdapat empat indikator:

1. Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan, apakah diadakan sosialisasi tentang penagihan pajak dan sudah berjalan dengan baik untuk menagih pajak terhutang.
2. Tingkat kepuasan yang diperoleh, bagaimana penilaian dalam tingkat kepuasan terhadap kinerja aparatur dalam penagihan pajak dengan surat teguran dan surat paksa.
3. Produk kreatif, bagaimana mekanisme dalam penagihan pajak dengan surat teguran dan surat paksa.
4. Intensitas yang dicapai, apakah ada keterlibatan antara aparatur dalam melaksanakan penagihan pajak dengan surat teguran dan surat paksa.

Dengan adanya empat indikator tersebut, pelaksanaan penagihan pajak dapat dicapai serta diperhitungkan tingkat efektivitas dari realisasi penerimaan pajak kemudian menganalisa apa saja hambatan-hambatan dan bagaimana upaya yang dilakukan dalam penagihan pajak dengan surat teguran dan surat paksa agar berjalan sesuai target.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan peneliti dalam skripsi ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, yaitu suatu penelitian untuk berusaha mengumpulkan, menyajikan dan menganalisis suatu data menjadi gambaran yang cukup jelas sesuai dengan objek yang diteliti. Metode kualitatif menurut Denzin dan Lincoln (Moleong, 2016:5) adalah “penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada”.

Menurut Moleong (2016:6) pada bukunya yang berjudul “Metodelogi Penelitian Kualitatif”. Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll, secara

holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan Bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan metode alamiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Dalam penelitian ini, penulis juga mendapatkan data sekunder yang berkaitan dengan fokus penelitian yaitu sebagai berikut:

Tabel IV.4
Target dan Realisasi Penerimaan Pajak KPP Pratama Jakarta Menteng Satu Tahun 2017-2021

Tahun	Target	Realisasi	%
2017	Rp 1.525.727.194.000	Rp 1.287.839.834.464	84,4
2018	Rp 1.429.938.450.000	Rp 1.148.472.909.155	80,3
2019	Rp 1.423.893.619.000	Rp 1.241.129.861.953	87,5
2020	Rp 1.134.100.257.000	Rp 1.022.132.375.978	90,1
2021	Rp 787.478.009.000	Rp 849.240.289.312	107,8

Sumber: KPP Pratama Jakarta Menteng Satu

Berdasarkan tabel diatas tentang target penerimaan pajak, realisasi penerimaan pajak dan presentase pencapaian di unit Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Menteng Satu dengan rumus sebagai berikut:

Realisasi Penerimaan Pajak

Target Penerimaan Pajak X 100 = Presentase

Tahun 2017 = Rp 1.287.839.834.464

Rp 1.525.727.194.000 X 100 = 84,4%

Tahun 2018 = Rp 1.148.472.909.155

Rp 1.429.938.450.000 X 100 = 80,3%

Tahun 2019 = Rp 1.241.129.861.953

Rp 1.423.893.619.000 X 100 = 87,5%

Tahun 2020 = Rp 1.022.132.375.978

Rp 1.134.100.257.000 X 100 = 90,1%

Tahun 2021 = Rp 849.240.289.312

Rp 787.478.009.000 X 100 = 107,8%

Berdasarkan tabel IV.4 maka dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Pada tahun 2017 fiskus telah menetapkan target penerimaan pajak sejumlah Rp 1.525.727.194.000 dengan target tersebut fiskus telah realisasi penerimaan di bawah target yaitu berjumlah Rp 1.287.839.834.464 dengan jumlah tersebut presentasi yang didapat sebesar 84,4 persen ini pencapaian yang cukup baik yang diterima oleh fiskus, karena realisasi penerimaan yang diterima tidak terlalu jauh dari target yang telah ditentukan. Mengenai target

dan realisasi penerimaan pajak di KPP Pratama Jakarta Menteng Satu pada tahun 2017 sampai tahun 2021 dapat di jelaskan, pada tahun 2017 KPP Menteng Satu memperoleh penerimaan pajak sebesar Rp 1.287.839.834.464 dengan presentase realisasi 84,4 persen.

- 2) Pada tahun 2018 sampai 2019 fiskus telah menurunkan target penerimaan pajak menjadi Rp 1.429.938.450.000 di tahun 2018 dan Rp 1.423.893.619.000 di tahun 2019. Pada dua tahun tersebut realisasi penerimaan pajak pun belum mencapai target yang telah ditetapkan yaitu sebesar Rp 1.148.472.909.155 di tahun 2018 dengan presentase 80,3 persen dan di tahun 2019 realisasi penerimaan pajak sebesar Rp 1.241.129.861.953 dengan presentase 87,5 persen.
- 3) Pada tahun 2020 Indonesia mengalami dampak pandemi covid-19 sehingga pemerintah membuat rencana untuk menstabilkan perekonomian di Indonesia. Di tahun 2020 fiskus menurunkan target penerimaan pajak menjadi Rp 1.134.100.257.000 dan realisasi penerimaan pajak nya hampir mencapai target yaitu sebesar Rp 1.022.132.375.978 dengan persentase 90,1 persen. Namun karena pandemi masih belum berakhir di tahun 2021 fiskus menurunkan target penerimaan pajak jauh dari tahun-tahun sebelumnya yaitu menjadi Rp 787.478.009.000 dengan realisasi penerimaan pajak yang meningkat mencapai Rp 849.240.289.312 dengan presentase 107,8 persen. Hal tersebut terjadi karena adanya peraturan yang dibuat oleh pemerintah untuk meringankan beban pajak pada wajib pajak yang terkena dampak pandemi covid-19 di tahun 2020 sampai tahun 2021.

Pembahasan

1. Efektivitas Penagihan Pajak Dengan Surat Teguran Dan Surat Paksa Dalam Rangka Penerimaan Pajak Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Menteng Satu

Berdasarkan hasil penelitian secara data primer maupun sekunder terdapat beberapa hal yang terkait dengan penagihan pajak dengan surat teguran dan surat paksa di KPP Pratama Jakarta Menteng Satu yaitu sebagai berikut:

1) Jumlah hasil yang dikeluarkan

Sosialisasi dilakukan agar wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan mentaati dan mematuhi aturan perpajakan yang berlaku dan telah ditetapkan dalam undang-undang. Hal ini diperkuat dari hasil wawancara dengan fiskus, wajib pajak dan akademisi, dari hasil tersebut fiskus melakukan sosialisasi di wilayah KPP agar wajib pajak dapat memahami tentang penagihan pajak dengan surat teguran dan surat paksa agar mengurangi penunggak pajak dan penagihan pajak menjadi efektif. Namun dari hasil wawancara wajib pajak di wilayah KPP, wajib pajak mengatakan belum pernah mengikuti sosialisasi tentang penagihan pajak dengan surat teguran dan surat paksa yang diadakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Menteng Satu.

Sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Menteng Satu adalah bentuk mewujudkan wajib pajak agar lebih mentaati dan mematuhi kewajiban perpajakannya mulai dari hasil pemeriksaan, dikeluarkannya surat tagihan dan diterbitkan surat teguran dan surat paksa, sehingga mengurangi penunggak pajak dan dapat meningkatkan penerimaan pajak pada masa pandemi covid- 19 di KPP Pratama Jakarta Menteng Satu, hal ini selaras dengan yang dikatakan oleh bagian penagihan pajak, jurusita pajak dan juga yang dikatakan oleh dosen akademisi.

2) Tingkat kepuasan

Dilihat dari hasil tingkat kepuasan kemampuan capaian kinerja aparatur pajak dalam proses penagihan pajak dengan surat teguran dan surat paksa di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Menteng Satu sesuai dengan prosedur yang ada dalam unit pelayanan. Maheta Leo, Ais Iskandar sebagai fiskus dan Dian Wahyudin sebagai dosen akademisi mengatakan bahwa kepuasan kinerja aparatur sudah sesuai SOP dan sudah maksimal walaupun kadang kala terjadi masalah namun tetap bisa diselesaikan sesuai prosedur penagihan pajak yang berlaku, sarana dan prasarana juga sudah mendukung proses pelaksanaan penagihan pajak tetapi masih ada beberapa yang belum bisa ditangani sesuai prosedur yang ada.

Namun menurut wajib pajak kinerja aparatur saat ini belum dapat dikatakan maksimal dan efektif, karena masih banyak terdapat wajib pajak yang tidak taat pajak dan terbukti jika dilihat dari data yang telah diperoleh. Bahwa realisasi penerimaan pajak masih jauh dari target yang telah ditetapkan dengan presentase yang diperoleh yaitu 23,8 persen di tahun 2021. Belum dapat dikatakan efektif karena menurut ketiga informan kinerja aparatur di masa pandemi ini dibatasi walaupun sudah mengikuti prosedur sesuai SOP yang berlaku dan wajib pajak merasakan hal tersebut, hingga masih banyak wajib pajak enggan untuk datang ke kantor pajak untuk membayar tunggakan pajaknya.

3) Produk kreatif

Mencakup kemampuan dalam menciptakan hubungan yang kondusif dalam melakukan pelayanan terhadap berbagai kriteria wajib pajak yang dihadapi, tentunya membuat fiskus harus melakukan berbagai kemampuan agar tercapainya penerimaan pajak. Maheta Leo bagian penagihan pajak dan Ais Iskandar sebagai jurusita pajak mengatakan mekanisme penagihan pajak aktif di masa pandemi ini telah mengikuti prosedur yang ada. Dengan tetap melaksanakan protokol kesehatan yang berlaku dan dengan memberikan informasi melalui email maupun menghubungi langsung melalui whatsapp pribadi wajib pajak.

Berbeda dengan yang dikatakan oleh wajib pajak, tindakan penagihan pajak dengan surat teguran dan surat paksa di masa pandemi ini sangat berpengaruh terhadap penerimaan pajak, namun nyata nya tidak sesuai dengan data yang diperoleh di lapangan. Karena realisasi penerimaan pajak pada tahun 2020 tidak mencapai target yang telah ditentukan oleh fiskus dengan jumlah realisasi sebesar Rp 1.022.132.375.978 sedangkan target yang ditetapkan sebesar Rp 1.134.100.257.000. Hal ini membuat penagihan pajak dengan surat teguran dan surat paksa pada masa pandemi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Menteng Satu dapat dikatakan belum efektif.

4) Intensitas yang dicapai

Peran dan keterlibatan antar aparatur pajak dan wajib pajak dalam melaksanakan penagihan pajak dengan surat teguran dan surat paksa di masa pandemi ini sangat penting karena bertujuan untuk tercapainya target penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Menteng Satu. Sebagai aparatur pajak khususnya pada bagian penagihan pajak dan jurusita pajak harus bersinergi dalam proses penagihan pajak dengan surat teguran dan surat paksa di masa pandemi ini. Maheta Leo mengatakan bahwa intensitas sebagai aparatur pajak sangat penting dilakukan agar melakukan penagihan pajak dengan surat teguran dan surat paksa berjalan efektif sesuai dengan SOP yang ada walaupun saat pandemi tidak ada pertemuan secara langsung antar aparatur pajak dengan wajib pajak.

Lain hal yang dikatakan oleh Sumarno sebagai wajib pajak, bahwa keterlibatan antar aparatur sangat penting dan seharusnya berlaku adil dalam melaksanakan penagihan pajak agar tercapainya penerimaan pajak dan tidak adanya kesenjangan sosial yang terjadi

terhadap wajib pajak. Dosen akademisi juga mengatakan bahwa intensitas antar aparatur pajak ini memang sangat penting sekali karena fiskus harus menyampaikan dan memberikan informasi tentang tunggakan pajak kepada wajib pajak. Agar wajib pajak yang memiliki tunggakan pajak dapat segera melunasinya, jika tidak wajib pajak akan diberikan surat penagihan dan diterbitkan nya surat paksa dari bagian penagihan pajak.

Jika dilihat peran dan keterlibatan antar aparatur pajak dan wajib pajak di masa pandemi ini sudah bersinergi dalam proses penagihan pajak dengan surat teguran dan surat paksa agar tercapainya penagihan pajak yang efektif.

2. Hambatan Pelaksanaan Penagihan Pajak Dengan Surat Teguran Dan Surat Paksa Dalam Rangka Penerimaan Pajak Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Menteng Satu

Dalam pelaksanaan penagihan pajak dengan surat teguran dan surat paksa di masa pandemi ini pasti akan ada hambatan atau kendala yang dihadapi, maka berikut hambatan-hambatan dari pelaksanaan penagihan pajak dengan surat teguran dan surat paksa dalam rangka penerimaan pajak pada masa pandemi covid-19 di KPP Pratama Jakarta Menteng Satu, yaitu:

1) Jumlah hasil yang dikeluarkan

Ais Iskandar bagian jurusita pajak mengatakan hambatan nya terdapat pada pelaksanaan sosialisasi yang belum efektif dilakukan, karena tidak semua wajib pajak yang ada di wilayah KPP Menteng Satu mengikuti sosialisai yang diadakan oleh KPP. Sehingga wajib pajak belum mengetahui tentang penagihan pajak dengan surat teguran dan surat paksa. Selain itu bagian pelaksana penagihan pajak juga menyebutkan hambatan yang terjadi pada saat pandemi, pemerintah membatasi pertemuan karena adanya Work From Home (WFH) sehingga wajib pajak tidak ada yang datang ke kantor pajak untuk melaporkan kewajibannya dan hal ini sangat tidak efektif sesuai dengan realisasi bayar yang tidak mencapai target sebesar 23,8 persen. Hambatan terjadi karena kurangnya keikutsertaan wajib pajak dalam sosialisasi yang diadakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Menteng Satu pada masa pandemi covid-19. Hal tersebut membuat wajib pajak tidak memahami tentang penagihan pajak dengan surat teguran dan surat paksa.

2) Tingkat kepuasan

Dalam hal ini Maheta Leo sebagai pelaksana penagihan pajak mengatakan hambatan yang terjadi, karena adanya Change Management (CM) surat teguran dan surat paksa yang sering tersangkut sehingga harus dilakukan tracking melalui lasis. Jurusita pajak mengatakan wajib pajak masih banyak yang belum memahami mengenai surat teguran dan surat paksa, hal ini terjadi karena saat pandemi pelayanan di KPP dibatasi dan semua informasi yang diberikan hanya melalui media sosial maupun surat yang diberikan langsung ke alamat wajib pajak. Tetapi wajib pajak mengatakan bahwa aparatur pajak belum maksimal dalam melakukan penagihan pajak sehingga banyak wajib pajak yang tidak melunasi tunggakan pajaknya.

Hambatan tersebut karena pada saat pandemi pelayanan dibatasi sehingga informasi hanya diberikan melalui media sosial, adanya Change Management (CM) yang terjadi sehingga harus dilakukan melalui lasis dan wajib pajak masih banyak yang belum paham tentang penagihan dengan surat teguran dan surat paksa.

3) Produk kreatif

Menurut peneliti hambatan yang terkait dari indikator tersebut adalah terbatasnya hubungan antara aparat pajak dengan wajib pajak karena mekanisme penagihan pajak dengan surat teguran dan surat paksa pada masa pandemi ini hanya dengan surat-menyurat dan menghubungi melalui email atau whatsapp pribadi. Karena untuk datang ke kantor pajak pun harus membuat nomor antrian melalui web yang telah dibuat dan dalam satu hari pelayanan dibatasi untuk tetap menjaga protokol kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah saat pandemi berlangsung.

Hambatan terjadi karena hubungan tatap muka antara aparat pajak dengan wajib pajak di masa pandemi ini ditiadakan sementara. Hal tersebut membuat wajib pajak tidak membayar utang pajaknya karena tidak mau datang ke kantor pajak dan merasa kesulitan jika melapor dan membayar sendiri tanpa bantuan fiskus atau pegawai pajak.

4) Intensitas yang dicapai

Hambatan peran dan keterlibatan antar aparat pajak di masa pandemi ini sangat terbatas dalam menjalankan tindakan penagihan pajak. Adanya surat edaran dari pemerintah yang mengharuskan bagian penagihan pajak dan jurusita pajak menjalankan proses penagihan pajak menyesuaikan dengan situasi pandemi covid-19 karena adanya Work From Home (WFH). Hal ini selaras dengan yang dikatakan oleh jurusita pajak dan bagian pelaksana penagihan pajak.

Salah satu kendalanya juga diakibatkan karena wajib pajak yang enggan datang ke kantor pajak karena tidak ingin bertatap muka secara langsung pada saat pandemi dan wajib pajak yang tidak kooperatif dalam artian tidak mau melaporkan kewajiban perpajakannya melalui web yang telah disediakan. Alamat yang tidak jelas juga menjadi kesulitan yang dialami oleh bagian penagihan pajak dan jurusita pajak dalam melaksanakan penagihan pajak di masa pandemi, hal ini dikatakan oleh Dian Wahyudin sebagai dosen akademisi.

Hambatan yang terjadi pada indikator tersebut karena kurangnya kesadaran wajib pajak untuk melaporkan kewajiban perpajakannya di masa pandemi dan serta fiskus mengalami kesulitan untuk melakukan penagihan karena alamat wajib pajak yang tidak sesuai.

3. Upaya Yang Dilakukan Dalam Penagihan Pajak Dengan Surat Teguran Dan Surat Paksa Dalam Rangka Penerimaan Pajak Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Menteng Satu

Berdasarkan hambatan-hambatan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka terdapat upaya atau solusi untuk mengatasi hambatan penagihan pajak dengan surat teguran dan surat paksa dalam rangka penerimaan pajak pada masa pandemi covid-19 di KPP Pratama Jakarta Menteng Satu, yaitu:

1) Jumlah hasil yang dikeluarkan

Upaya yang dilakukan oleh Maheta Leo sebagai pelaksana penagihan pajak dan Ais Iskandar sebagai jurusita pajak yaitu dengan terus-menerus memberikan sosialisasi di wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Menteng Satu dengan menyebarkan informasi melalui media sosial seperti Instagram, Facebook, bahkan yang bersifat pribadi melalui whatsapp maupun email ke wajib pajak. Bagian penagihan pajak dan jurusita pajak mengupayakan melakukan penagihan pajak dengan cara menghubungi wajib pajak dengan

media telepon karena pada masa pandemi sangat sulit untuk bisa bertatap muka secara langsung.

2) Tingkat kepuasan

Maheta Leo dan Ais Iskandar juga mengatakan upaya yang dilakukan oleh bagian pelaksana penagihan pajak dan jurusita pajak dalam menjalankan penagihan pajak sesuai dengan aturan undang-undang yang berlaku yaitu dengan cara dikeluarkannya surat teguran jika wajib pajak belum melunasi tunggakan pajaknya dalam jangka waktu 30 hari sejak diterbitkannya Surat Ketetapan Pajak (SKP) dan wajib pajak belum melunasi utang pajaknya maka 7 hari setelah jatuh tempo akan dilakukan penagihan aktif yaitu diterbitkan surat teguran. Namun dalam jangka waktu 21 hari diterbitkannya surat teguran dan penunggak pajak tidak melunasi setelah jatuh tempo surat teguran maka akan diterbitkan surat paksa oleh bagian penagihan pajak dan disampaikan oleh jurusita kepada penanggung pajak. Apabila dalam jangka waktu melewati 2x24 jam penanggung pajak tidak melunasi utang pajaknya, kepala kantor akan menerbitkan surat perintah melaksanakan penyitaan dan dilakukan pemblokiran rekening.

3) Produk kreatif

Upaya yang dilakukan aparat pajak dalam meningkatkan mutu pelayanan khususnya di bagian penagihan pajak adalah melakukan inovasi dengan pendekatan ke wajib pajak agar dapat melunasi tunggakan pajaknya. Karena semua aparat pajak sudah ditetapkan setiap bagian-bagiannya pada posisi yang sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya. Sehingga proses penagihan pajak dengan surat teguran dan surat paksa dapat meningkatkan efektivitas penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Menteng Satu. Pendekatan dengan wajib pajak dilakukan dengan cara adanya tindakan pemanggilan wajib pajak sebagai proses untuk merangkul atau jika tidak dapat hadir maka akan dilakukan sidak langsung untuk menjelaskan bahwa wajib pajak memiliki tunggakan pajak yang harus dilunasi.

4) Intensitas yang dicapai

Dengan upaya yang dilakukan dalam terciptanya peran dan keterlibatan antar aparat yaitu terus memaksimalkan komunikasi agar bersinergi untuk melakukan penagihan pajak di masa pandemi sesuai dengan aturan yang berlaku dan tetap dengan menjaga protokol kesehatan. Menyebarkan informasi melalui media sosial agar wajib pajak dapat melihat informasi terbaru tentang perpajakan dan rajin menghubungi wajib pajak yang memiliki tunggakan pajak. Hal ini perlu adanya komunikasi antar bagian penagihan pajak dan jurusita pajak agar tercapainya target realisasi penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Menteng Satu.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan maka peneliti dapat menarik kesimpulan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Efektivitas pelaksanaan penagihan pajak dengan surat teguran dan surat paksa pada KPP Pratama Jakarta Menteng Satu belum berjalan dengan maksimal dan belum dapat dikatakan efektif, hal ini dapat dikatakan karena dari hasil wawancara fiskus dan wajib pajak masih adanya hambatan di beberapa indikator. Salah satunya saat pandemi berlangsung sosialisasi kepada wajib pajak dibatasi dan pada saat pandemi banyaknya wajib pajak yang terpuruk dan tidak dapat melunasi tunggakan pajaknya. Dan dapat dilihat dari data yang diperoleh

perhitungan antara jumlah data surat teguran dan surat paksa terbit dengan data jumlah realisasi bayar surat teguran dan surat paksa di tahun 2021 saat terjadinya pandemi covid-19 belum mencapai target yang ditentukan dengan presentasi 23,8 persen dengan nominal realisasi bayar Rp 9.221.998.739 jauh dari target surat teguran dan surat paksa terbit yang ditentukan sebesar Rp 38.762.894.982.

2. Hambatan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Menteng Satu dalam melaksanakan penagihan pajak pada masa pandemi covid-19 diantaranya yaitu banyak wajib pajak yang belum memahami tentang penagihan pajak, wajib pajak yang memiliki tunggakan pajak menghindar untuk membayar utang pajaknya, wajib pajak enggan datang ke kantor pajak karena tidak ingin bertatap muka di masa pandemi, alamat wajib pajak yang tidak sesuai, nomor telepon yang dihubungi sudah tidak aktif dan masih banyak wajib pajak yang tidak mengikuti sosialisasi yang diadakan oleh KPP Pratama Jakarta Menteng Satu menjadi hambatan bagian penagihan pajak dan jurusita pajak dalam melakukan pencairan piutang pajak melalui tindakan penagihan.
3. Upaya yang dilakukan KPP Pratama Jakarta Menteng Satu dalam menghadapi hambatan-hambatan pada saat pelaksanaan penagihan pajak pada masa pandemi yaitu, memberikan informasi melalui email atau whatsapp pribadi, mengurangi penagihan secara tatap muka dengan memfokuskan penagihan pajak dengan surat teguran, menyebarkan informasi melalui media sosial. Upaya lain aparat pajak yang dilakukan jika wajib pajak tidak melunasi utang pajaknya akan dilakukan penyitaan sesuai prosedur yang berlaku dan memberikan penawaran kepada masyarakat atas aset sitaan dengan mendahului pengumuman lelang agar dapat memaksimalkan pencairan piutang pajak pada masa pandemi covid-19.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Ahmad, Jamaluddin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Danim, Sudarwan. 2012. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Harjo, Dwikora. 2019. *Perpajakan Indonesia edisi 2 Sebagai Materi Perkuliahan Di Perguruan Tinggi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Keban, Yeremias T. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Terbaru 2016*. Yogyakarta: Andi.
- Mardiasmo. 2017. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Moleong, Lexy. J. 2016. *Metodelogi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pohan, Chairil Anwar. 2014. *Pembahasan Komprehensif Pengantar Perpajakan Teori Konsep Hukum Pajak*. Jakarta: Mitra WacanaMedia.
- Pohan, Chairil Anwar. 2017. *Pembahasan Komprehensif Pengantar Perpajakan Teori Konsep Hukum Pajak Edisi 2*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Pandiangan, Liberti. 2014. *Administrasi Perpajakan*. Jakarta: Erlangga.
- Pekei, Beni. 2016. *Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi*. Buku 1. Jakarta: Taushia.
- Rosdiana, Haula dan Edi Slamet Irianto. 2011. *Panduan Lengkap Tata Cara Perpajakan di Indonesia*. Jakarta: Visimedia Pustaka.
- Resmi, Siti. 2013. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Edisi 7. Jakarta: Salemba Empat.
- Resmi, Siti. 2016. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Edisi Revisi. Jakarta: Salemba Empat.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2017. *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Sari, Diana. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian, Sondang P. 2016. *Filsafat Administrasi Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Waluyo. 2013. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

JURNAL:

- Anjasmara, Frima Satria et al. (2017), *Efektivitas Penagihan Pajak Dengan Surat Paksa Dalam Rangka Pencairan Tunggakan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Singraja*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi Undiksha, Vol. 8, No. 2.

- Emisafutry, Septiadica S et all. (2019), The Effectiveness Of Implementation Of Tax Billing With Forced Letters Based On Law Number 19 Of 2000 On KPP Pratama Makassar Selatan, *Journal of Research and Multidisciplinary*, Vol. 2, Issue 2, September 2019, P- ISSN: 2622-9536, E-ISSN: 2622-9544.
- Kardianti, Earlistiani et al. (2017), Efektivitas Penagihan Pajak Dengan Surat Teguran Dan Surat Paksa Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kuala Tungkal, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, Vol. 8, No. 2, Juli 2017, E-ISSN: 2502-2024, P-ISSN: 2089-6018.
- Mamusu, Rosalina F., dan Inggriani Elim (2017), Analisis Efektivitas Penagihan Pajak Aktif Dengan Menggunakan Surat Teguran Dan Surat Paksa Di KPP Pratama Kabupaten Poso, *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, Vol. 5, No. 2, Juni 2017, ISSN: 2175-2182.
- Wahdi, Nirsetyo, Ratna Wijayanti., & Danang (2018), Efektivitas Penagihan Pajak Dengan Surat Teguran, Surat Paksa, dan Penyitaan dan Kontribusinya Terhadap Penerimaan Pajak di KPP Pratama Semarang Tengah Satu, *Dinamika Sosial Budaya*, Vol. 20, No. 2, Desember 2018, pp 106-119. P-ISSN: 1410-9859, E-ISSN:2580-8524.
- Winarsih, Endang (2019), Analisis Efektivitas Penagihan Pajak Dengan Surat Teguran Dan Surat Paksa Terhadap Tunggakan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantaeng, *Equilibrium Jurnal Ekonomi*, Vol. 8, No. 1, 2019, E-ISSN: 2684-9313, P-ISSN: 2088-7485.

LINK:

www.kemenkeu.go.id