

**PELAKSANAAN KANTOR PELAYANAN PAJAK DALAM
MELAKSANAKAN PENAGIHAN PAJAK
(Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Candisari
Semarang)**

***IMPLEMENTATION OF TAX SERVICE OFFICE IN
IMPLEMENTING TAX COLLECTION
(Study at Candisari Semarang Primary Tax Service Office)***

¹Rizki Adrian *, ²Dr.Siti Rodhiyah Dwi Istinah, S.H.,M.H

^{1,2} Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Sultan Agung

*Corresponding Author:
rizkiadrian44@std.unissula.ac.id

Abstrak

Penelitian ini berjudul “ Pelaksanaan Kantor Pelayanan Pajak Dalam Melaksanakan Penagihan Pajak (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Candisari Semarang) yang bertujuan Untuk mengetahui tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Candisari Semarang dalam Melaksanakan Penagihan Pajak, dan Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam melaksanakan penagihan pajak dan apa upaya yang dilakukan untuk penagihan pajak.

Metode Penelitian yang digunakan metode pendekatan yuridis sosiologis, dengan spesifikasi penelitian diskriptif analisis, metode pengumpulan data terdiri dari data primer dan sekunder yang diperoleh melalui kepustakaan, pengamatan, dan wawancara, dengan analisis data secara kualitatif.

Berdasarkan dari hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa Pelaksanaan Kantor Pelayanan Pajak Dalam Melaksanakan Penagihan Pajak mempunyai Peran penting dalam Penagihan pajak Menunjukkan bahwa penagihan pajak dengan menggunakan surat paksa pada tahun 2014 dilihat dari jumlah lembar memiliki prosentase efektivitas 90,10% yang indikator tergolong efektif dan dari nominalnya memiliki prosentase 81,84% yang indikatornya tergolong efektif, sedangkan pada tahun 2015 dilihat dari jumlah lembar memiliki prosentase efektivitas 74,07% yang indikatornya tergolong cukup efektif dan dari nominalnya memiliki prosentase 78,85% yang indikatornya tergolong cukup efektif. Demgan Demikian Penerimaan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang dalam hal pembayaran tunggakan pajak dengan surat paksa bisa dikategorikan cukup efektif meskipun penerimaan tunggakan pajak tahun 2014 ke tahun 2015 mengalami penurunan hanya 2%

Kata kunci : Pelaksanaan, Kantor Pelayanan Pajak, dan Penagihan Paja

Abstract

This study is entitled "The Implementation of Tax Service Offices in Implementing Tax Collection (Study at the Candisari Pratama Tax Service Office Semarang) which aims to find out the duties and functions of the Candisari Pratama Tax Service Office in Implementing Tax Collection, and to determine the obstacles faced in carrying out tax collection and what is the effort made for tax collection.

The research method used is a sociological juridical approach, with descriptive analysis research specifications, the data collection method consists of primary and secondary data obtained through literature, observations, and interviews, with qualitative data analysis.

Based on the results of the study it can be concluded that the Implementation of the Tax Service Office in Implementing Tax Collection Has an Important Role in Tax Collection Shows that tax collection using forced letters in 2014 viewed from the number of sheets has 90.10% effectiveness percentage which indicators are classified as effective and of the nominal has a percentage of 81.84% whose indicators are classified as effective, whereas in 2015 seen from the number of sheets has a percentage of effectiveness of 74.07% whose indicators are classified as quite effective and from its nominal has a percentage of 78.85% whose indicators are classified as quite effective. Thus Demgan Tax Receipts at the Semarang Primary Tax Service Office in terms of payment of tax arrears by forced letters can be categorized quite effectively even though the receipt of tax arrears in 2014 to 2015 decreased by only 2%

Keywords: *Implementation, Tax Service Office, and Tax Collection*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Padamasa sekarang ini, pajak sangat penting bagi masyarakat atau warga Negara karena untuk pembangunansarana dan prasarana untukitu masyarakat harus tertib dalam membayar pajak jika masyarakat tidak tahu atau tidak mampu membayar pajak maka pemerintah harus memberikan penyuluhan pemberitahuan tentang pentingnya membayar pajak, Pajak adalah pungutan wajib yang dibayar masyarakat untuk negara dan akan digunakan untuk kepentingan pemerintah dan masyarakat umum. Menurut Charles E. McLure, pajak adalah kewajiban finansial atau retribusi yang dikenakan terhadap wajib pajak (orang pribadi atau Badan) oleh Negara atau institusi yang fungsinya setara dengan negara yang digunakan untuk membiayai berbagai macam pengeluaran publik.

Indonesia menganut Self Assessment System yaitu Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan, menetapkan, membayar, dan melaporkan pajaknya sendiri. Fiskus, dalam hal ini aparat Direktorat Jendral Pajak/ Pemerintah Daerah hanya menjalankan fungsi pembinaan, penelitian, pengawasan, dan penerapan sanksi administrasi perpajakan. Penagihan pajak dalam sistem Self Assessment dilaksanakan sedini mungkin sejak timbulnya hutang pajak atau sebelum tanggal jatuh tempo pembayaran atau penyetoran pajak.

Jurusita Pajak adalah pelaksana tindakan penagihan pajak yang meliputi penagihan seketika dan sekaligus, pemberitahuan Surat Paksa, penyitaan dan penyanderaan. Penagihan Pajak adalah tindakan penagihan terhadap wajib

pajak (WP) apabila utang pajak sampai dengan tanggal jatuh tempo pembayaran belum dilunasi. Langkah-langkah penagihan pajak adalah sebagai berikut: a). Surat Teguran, Utang pajak yang tidak dilunasi setelah lewat tujuh hari dari tanggal jatuh tempo pembayaran, akan diterbitkan Surat Teguran Pajak. b) Surat Paksa, Utang pajak setelah lewat 21 hari dari tanggal Surat Teguran tidak dilunasi, diterbitkan Surat Paksa yang diberitahukan oleh Jurusita Pajak dengan dibebani biaya penagihan pajak dengan Surat Paksa sebesar Rp 50.000. Utang pajak harus dilunasi dalam jangka waktu 2 x 24 jam setelah Surat Paksa diberitahukan oleh Jurusita Pajak. c) Surat Sita, Utang pajak dalam jangka waktu 2 x 24 jam setelah Surat Paksa diberitahukan oleh Jurusita Pajak tidak dilunasi, Jurusita Pajak dapat melakukan tindakan penyitaan, dengan dibebani biaya pelaksanaan Surat Perintah Melakukan Penyitaan sebesar 100.000. d) Dalam jangka waktu paling singkat empat belas hari setelah tindakan penyitaan, utang pajak belum juga dilunasi akan dilanjutkan dengan pengumuman lelang melalui media massa. Penjualan secara lelang melalui Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) terhadap barang yang disita, dilaksanakan paling singkat empat belas hari setelah pengumuman lelang. Dalam hal biaya penagihan paksa dan biaya pelaksanaan sita belum dibayar maka akan dibebankan bersama-sama dengan biaya iklan untuk pengumuman lelang dalam surat kabar dan biaya lelang pada saat pelelangan.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Pelaksanaan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Candisari Semarang dalam Melaksanakan Penagihan Pajak ?
2. Adakah kendala yang dihadapi dalam melaksanakan penagihan pajak dan apa upaya yang dilakukan untuk penagihan pajak?

II. METODE PENELITIAN

1. Pendekatan penelitian

Metode penelitian dalam penyusunan skripsi ini adalah yuridis sosiologis yakni suatu pendekatan dengan berdasarkan norma-norma atau peraturan yang mengikat, sehingga diharapkan dari pendekatan ini dapat diketahui bagaimana hukum yang secara empiris merupakan gejala masyarakat itu dapat dipelajari sebagai suatu variabel penyebab yang menimbulkan akibat-akibat pada berbagai segi kehidupan sosial.

2. Spesifikasi penelitian

Spesifikasi penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah deskriptif analitis itu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara rinci, sistematis dan menyeluruh, dalam hal ini mengenai berkaitan dengan tugas dan fungsi kantor pelayanan pajak dalam penagihan pajak di kantor pajak pratama candisari semarang

3. Sumber data penelitian

Sumber Data penelitian yang digunakan dalam penulisan hukum ini menggunakan sumber data primer dan menggunakan data sekunder.

- a. Sumber Data primer yaitu Sumber data yang diperoleh langsung dari narasumbernya. Dimana keterangan itu menunjukkan kejelasan serta kenyataan yang ada. Sumber Data Primer berasal dari Hasil Wawancara dengan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Candisari Semarang.
- b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder yaitu data yang diperoleh dari kajian kepustakaan dengan membaca dan mengkaji bahan-bahan kepustakaan untuk memperoleh informasi. Penulisan dalam penelitian ini menggunakan tiga bahan, yaitu:

- 1) Bahan hukum prime, yaitu bahan hukum yang mengikat berasal dari berbagai peraturan – peraturan yang berlaku yang berkaitan dengan penulisan hukum ini, yaitu :
 - Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
 - Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 Tentang pajak.
 - Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang tata cara penetapan dengan kriteria tertentu dalam rangka pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak.
 - Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 4 Tahun 2002 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah.
 - Peraturan Menteri Keuangan Nomor 234/PMK.01/2015 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian.
- 2) Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, yang terdiri dari literatur-literatur dan buku-buku yang berkaitan dengan penulisan hukum ini.
- 3) Bahan hukum Tersier, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti kamus, dan lain-lain.

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan hukum ini, terdapat dua (2) teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu :

- *Data primer*

Metode pengumpulan data yang diperoleh berdasarkan pada hasil wawancara dengan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Candisari Semarang.

- *Data Sekunder*

Metode pengumpulan data yang diperoleh dengan membaca, memahami, mengutip, dan merangkum serta menganalisis dari peraturan perundang-undangan maupun studi pustaka.

5. Lokasi dan Subyek Penelitian

- a. Lokasi

Lokasi penelitian ini dilakukan di daerah Kecamatan Banyumanik, tepatnya di Jalan Setia Budi No.3 Tinjomoyo daerah Jatingaleh. KPP Pratama Semarang Candisari letaknya berdampingan dengan Kantor BRI dan berada tepat setelah turunan Gombel. Wilayah kerja KPP Pratama Semarang Candisari meliputi empat Kecamatan, yaitu Kecamatan Candisari, Kecamatan Gajah Mungkur, Kecamatan Banyumanik, dan Kecamatan Tembalang.

b. Subyek penelitian

Dalam penulisan hukum ini terdapat beberapa subyek penelitian yang berkaitan dengan penulisan hukum ini yang akan dituju oleh penulis, yaitu: Penagih Kantor Pelayanan Pajak Candisari Semarang.

6. Alat yang digunakan

Wawancara yang dilakukan oleh penulis di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Candisari Semarang dengan cara terjun langsung ke dalam pokok permasalahan merupakan sebagai alat yang digunakan untuk menjalankan suatu penelitian ini guna menemukan fakta-fakta yang terjadi dan mendapatkan informasi yang berguna untuk penelitian.

7. Analisis Data Penelitian

Dalam penulisan hukum ini data yang diperoleh dianalisis secara *kualitatif* yaitu dengan cara menafsirkan dari data-data yang ada tentang peran kantor pelayanan pajak dalam melaksanakan penagihan pajak yang diperoleh dari penelitian kepustakaan dan wawancara narasumber yang selanjutnya merupakan kesimpulan kualitatif yaitu kesimpulan yang diterangkan dalam bentuk pernyataan dan tulisan.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Candisari Semarang dalam Melaksanakan Penagihan Pajak

Salah satu sumber penerimaan negara adalah pajak. Pajak merupakan penerimaan negara yang utama dan mempunyai potensi yang sangat besar. Usaha-usaha untuk lebih mengoptimalkan penerimaan pajak ini telah banyak dilakukan melalui berbagai program serta membuat beberapa kebijakan, antara lain: menyempurnakan sistem administrasi perpajakan, menyempurnakan peraturan perpajakan, melanjutkan program ekstensifikasi wajib pajak, meningkatkan intensifikasi pemungutan pajak, dan meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak.

Pada tahun 2005, mulai dibentuk Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP Pratama) atau STO (Small Taxpayers Office) yang merupakan gabungan dari ketiga jenis unit kantor yang berbeda Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB), dan Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karikpa). Karakteristik utama dari KPP Pratama adalah pelayanan pajak sudah mulai satu atap (*one stop service*) karena semua jenis pelayanan perpajakan baik jenis pajak PPh (Pajak Penghasilan), PPN (Pajak Pertambahan Nilai), PPnBM (Pajak Penjualan Atas Barang Mewah), PBB (Pajak bumi dan bangunan), BPHTB (Bea Perolehan Hak Tanah dan Bangunan)

) dan Pemeriksaan/Penyidikan dilakukan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Segmen wajib pajak yang dikelola oleh KPP Pratama ini adalah Wajib Pajak Badan menengah ke bawah dan Wajib Pajak Orang Pribadi, yang terbagi atas wilayah-wilayah tertentu yang pengawasannya dilakukan oleh Account Representative (AR) sebagai ujung tombak pelayanan dan perantara antara DJP dengan Wajib Pajak. Dari struktur organisasi

Total jumlah pajak mencapai 1 Triliun pada 2018, total segitu hanya salah satu wilayah saja di Semarang. Pajak berguna untuk pendapatan negara untuk pembangunan. Juru sita pajak berdasarkan ketetapan pajak yang dihitung dari total hasil pajak. Dilakukan dengan surat penagihan, surat pajak, surat penetapan dan lain-lain. Pajak merupakan administrasi dimana juru sita pajak telah dibayarkan maka urusan tersebut selesai. Pelaksanaan dalam penagihan dilakukan sesuai proporsional mengenai total wajib pajak yang diterima. Peran kantor Candisari dalam pemungutan pajak didasarkan pada SOP (Standar opening procedure).

Berdasarkan indentifikasi data dan fakta yang ada di KPP Pratama Candisari Semarang, sebagaimana telah diungkapkan dalam BAB III dapat menarik beberapa simpulan terkait pemahaman WP dan strategi yang diambil oleh KPP Pratama Semarang Candisari terkait PP No.46. Pelaksanaan PP No 46 2013 sesuai dengan ketentuan yang berlaku. KPP Pratama Semarang Gayamsari mengambil terobosan dengan mengadakan suatu aturan yang disebut dengan Get Number Give Income (GNGI). GNGI diadakan karena disinyalir selama ini banyak calon wajib pajak yang mengajukan permohonan NPWP pada umumnya dan PKP pada khususnya hanya sekedar untuk memenuhi persyaratan tertentu dari pihak ketiga, pengajuan kredit bank sebagai contoh. Para Wajib Pajak setelah memperoleh NPWP dan PKP jarang sekali menjalankan kewajiban perpajakannya. Untuk menciptakan NPWP dan PKP yang berkualitas dan diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk pemerataan dibuatlah program Give Number Get Income (GNGI).

Susunan organisasi Kantor pelayanan Pajak Candisari, terdiri dari :

Untuk mendukung pelayanan yang “Cepat Akurat Nyaman Disiplin Inovatif” KPP Pratama Semarang Candisari memiliki 73 pegawai. Struktur Organisasi berdasarkan tugas pokok sebagai berikut ;

1. Sub bagian Umum dan Kepatuhan Internal.
Sub bagian umum dan kepatuhan internal memiliki tugas pokok yaitu mengelola kebhendahaan mengadministrasikan mengelola rumah tangga KPP dan kesekretariatan kantor. Tugas pokok subbag Umum dijabarkan ke dalam SOP (Standar opening procedure). Sedangkan fungsi Sub Bagian Umum adalah sebagai unit penunjang kelancaran operasional kantor baik yang berhubungan dengan sumber daya manusia maupun dengan sarana dan prasarana, serta pengadministrasian kepatuhan internal dan lainnya.
2. Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI)
Tugas pokok seksi pengolahan data dan informasi ialah melaksanakan pengumpulan, pengolahan data, penyajian informasi perpajakan,

perekaman dokumen perpajakan, tata usaha penerimaan perpajakan, pelayanan, dukungan teknis komputer pemantauan e-SPT dan e-filling serta penyiapan laporan kinerja.

3. Seksi Pelayanan
Tugas pokok seksi pelayanan ialah melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, pelayanan penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan (SPT) dan surat lainnya, pelaksanaan registrasi WP, dan penanganan pengaduan masyarakat.
4. Seksi Pemeriksaan
Tugas pokok seksi pemeriksaan ialah mengkoordinasikan pelaksanaan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan (SP2), dan administrasi pemeriksaan perpajakan.
5. Seksi Penagihan
Tugas pokok dan fungsi seksi penagihan ialah tidak hanya penatausahaan piutang PPh(Pajak Penghasilan), PPN(Pajak Pertambahan Nilai), namun juga melakukan pemetaan dan analisis atas jumlah tunggakan serta melakukan tindakan penagihan baik aktif maupun pasif.
6. Seksi Ekstensifikasi dan penyuluhan Perpajakan
Tugas pokok dan fungsi seksi ekstensifikasi yaitu melaksanakan pelaksanaan potensi perpajakan, pencarian data dari pihak ketiga, penilaian objek pajak dalam rangka ekstensifikasi perpajakan. Seksi ekstensifikasi juga menjadi salah satu ujung tombak dalam penggalan potensi pajak terutama dari Wajib Pajak baru.
7. Fungsi Pemeriksaan
Fungsional Pemeriksa Pajak mempunyai tugas melakukan pengujian kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan.
8. Seksi Pengawasan dan Konsultasi
Sesuai PMK 206.02/PMK/2015, dilakukan Pemisahan fungsi Account Representative menjadi fungsi Pelayanan dan Konsultasi (Waskon I):dan fungsi Pengawasan dan Penggalan Potensi(Waskon 2,3,4).
Pembagian wilayah kerja,yaitu
 1. Waskon II, menaungi wilayah Kecamatan Banyumanik,
 2. Waskon III, menaungi wilayah Kecamatan Tembalang dan sebagian Gajahmungkur,
 3. Waskon IV, menaungi wilayah Kecamatan Candisari, dan Gajahmungkur(sebagian).Seksi Pengawasan dan Konsultasi ITugas pokok dan fungsi seksi waskon I ialah melakukan pelayanan bimbingan, himbuan dan konsultasi perpajakan kepada WP, serta pelaksanaan administrasi permohonan produk hukum Wajib Pajak.
9. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, III, IV
Tugas pokok dan fungsi seksi waskon II, III, dan IV melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan WP analisa kinerja WP, rekonsiliasi

data WP dalam rangka melakukan intensifikasi, dan melakukan evaluasi berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

B. Kendala yang dihadapi dalam melaksanakan penagihan pajak dan apa upaya yang dilakukan untuk penagihan pajak?

Hambatan dan Solusi dalam penagihan pajak

1. Sulitnya Wajib Pajak Jika Harus Bertemu dengan Penagih Pajak Karena Pekerjaannya Masing-Masing

Di dalam melakukan suatu penagihan pasti terdapat suatu hambatan atau kendala yang terjadi misalnya sulitnya Wajib Pajak Jika Harus Bertemu dengan Penagih Pajak Karena Setiap Masyarakat Pasti disibukkan dengan agenda atau kegiatannya masing – masing Jadi Sudah Menjadi hal yang biasa apabila wajib pajak dan penagih terkadang sangat sulit untuk bertemu atau bertatap muka dengan wajib pajak untuk melakukan suatu penagihan. karena tidak adanya , facebook, twitter, instagram DJP maupun masing-masing KPP(Kantor Pelayanan Pajak Pratama). Bahkan beberapa KPP (Kantor Pelayanan Pajak Pratama) sudah melayani konsultasi melalui aplikasi *whatsapp* kantor maupun nomor pribadi *Account Representative*

2. Wajib pajak yang pindah alamat

Setiap wajib pajak pasti terkadang harus pindah tempat atau alamat karena suatu urusan tempat tinggal yang kurang enak maupun Pekerjaan yang mau tidak mau membuat wajib pajak harus pindah alamat atau pindah kota Karena Wajib Pajak Masih Di dalam Wilayah KPP (Kantor Pelayanan Pajak Tersebut tempat dikukuhkan perusahaan (KKP lama) Dan wajib pajak tidak mempunyai Surat Pindah keluar (diberikan oleh KPP), NPWP dengan alamat baru, SKT (Surat Keterangan Terdaftar) dan Surat PKP Maka penagih masih mempunyai hak untuk menagih wajib pajak yang telah pindah alamat itulah kendala dalam penagih melakukan Suatu penagihan.

3. Solusi dalam Pelayanan dan Penagihan Pajak

Zaman sudah berubah dari manual ke otomatis, dari analog Menjadi digital, dari luring (*offline*) menjadi daring (*online*) Guna mengatasi dalam permasalahan Kendala yang ada dalam melakukan suatu penagihan. Segala segi kehidupan manusia tidak bisa lepas dari efek perkembangan teknologi masa kini. Dampak positifnya semua menjadi serba praktis dan cepat. Namun Dampak positifnya semua menjadi serba praktis dan cepat. Namun dampak buruknya juga diterima, antara lain interaksi antara manusia secara langsung menjadi lebih jarang.

Dalam dunia pelayanan publik, mau tidak mau harus mengikuti perkembangan zaman. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sebagai instansi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang secara langsung berhubungan dengan Wajib pajak menjadi salah satu pelopor pelayanan publik secara digital dan daring. Jika kita menengok 10 tahun yang lalu, hampir tiap hari KPP terlihat ramai oleh kedatangan wajib pajak yang mengurus permasalahan pajaknya, mulai dari pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sampai dengan

pembahasan hasil pemeriksaan pajak. Sekarang keramaian sudah sangat jauh berkurang intinya tidak semua wajib pajak itu tidak mengetahui atau tidak bisa mengisi pendaftaran NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) secara online.

Ada beberapa hal yang menyebabkan KPP menjadi lebih sepi Konsultasi pajak jarak jauh. Jika dulu untuk konsultasi wajib pajak melalui telepon atau datang ke kantor untuk bertemu dengan petugas pajak. Sekarang banyak dibuka saluran layanan konsultasi *online*, misalkan melalui kring pajak 1500200, facebook, twitter, instagram DJP maupun masing-masing KPP. Bahkan beberapa KPP sudah melayani konsultasi melalui aplikasi *whatsapp* kantor maupun nomor pribadi *Account Representative*, Tidak menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP) Jika sebelumnya pembayaran pajak menggunakan SSP yang disediakan KPP, sekarang tidak perlu lagi. Wajib pajak bisa membuat kode *billing* yang bisa dilakukan secara online di situs *djponline*, melalui *web chat* di laman www.pajak.go.id, twitter maupun nomor SMS atau *whatsapp* yang disediakan oleh masing-masing KPP. Setelah mendapatkan kode *billing*, wajib pajak bisa membayar di Bank, Kantor Pos, ATM atau *internet banking*. Melalui KTP (Kartu Tanda Kependudukan) pengamatan secara langsung dari lingkungan sekitarnya itu kalau kaitannya dengan kemampuan kalau kaitannya dengan keberadaan wajib pajak itu seringkali juru sita melakukan penagihan di tempat terdaftar tetapi orangnya sudah pindah disitu penagih juga melakukan penelusuran disitu kalau orangnya tidak bisa ditemukan penagihan bisa menelusuri lewat Kartu tanda penduduk. tetapi antara yang dilaporkan dengan data kependudukan biasanya seringkali berbeda misalnya bentuknya cv, cv terkadang pekerja mengontrak di suatu tempat tentunya juru sita tidak hanya terfokus pada cv tetapi orang itu, atau direktur, komisaris, pengurusnya dimana kalau yang orang pribadi sama perlakuannya misalnya sudah pindah tetapi alamat tidak sesuai dengan tempat tinggal juru sita biasanya mencari dengan data pihak ketiga.

IV. PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kantor Pelayanan Pajak mempunyai peran penting dalam melaksanakan penagihan pajak berdasarkan pada peraturan perundang – undangan yang berlaku, yaitu : Undang – Undang Nomor 19 Tahun 1997 Nomor 142, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3686) sebagaimana telah diubah dengan Undang – Undang Nomor 19 Tahun 2000 Tentang perubahan Kedua Atas Undang – Undang Nomor 19 Tahun 1997 Tentang Penagihan Pajak Dengan Surat Paksa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3987). Usaha-usaha untuk lebih mengoptimalkan penerimaan pajak ini telah banyak dilakukan melalui berbagai program serta membuat beberapa kebijakan, antara lain: menyempurnakan sistem administrasi perpajakan, menyempurnakan

peraturan perpajakan, melanjutkan program ekstensifikasi wajib pajak, meningkatkan intensifikasi pemungutan pajak, dan meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak

2. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sebagai instansi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang secara langsung berhubungan dengan Wajib pajak menjadi salah satu pelopor pelayanan publik secara digital dan daring. Sekarang keramaian sudah sangat jauh berkurang intinya tidak semua wajib pajak itu tidak mengetahui atau tidak bisa mengisi pendaftaran NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) secara online. Ada beberapa hal yang menyebabkan KPP menjadi lebih sepi Konsultasi pajak jarak jauh Jika dulu untuk konsultasi wajib pajak melalui telepon atau datang ke kantor untuk bertemu dengan petugas pajak. Sekarang banyak dibuka saluran layanan konsultasi *online*, misalkan melalui kring pajak 1500200, facebook, twitter, instagram DJP maupun masing-masing KPP. Bahkan beberapa KPP sudah melayani konsultasi melalui aplikasi *whatsapp* kantor maupun nomor pribadi *Account Representative*, Tidak menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP) Jika sebelumnya pembayaran pajak menggunakan SSP yang disediakan KPP, sekarang tidak perlu lagi. Wajib pajak bisa membuat kode *billing* yang bisa dilakukan secara online di situs *djponline*, melalui *web chat* di laman www.pajak.go.id, twitter maupun nomor SMS atau *whatsapp* yang disediakan oleh masing-masing KPP. Setelah mendapatkan kode *billing*, wajib pajak bisa membayar di Bank, Kantor Pos, ATM atau *internet banking*. Melalui KTP (Kartu Tanda Kependudukan) pengamatan secara langsung dari lingkungan sekitarnya itu kalau kaitannya dengan kemampuan kalau kaitannya dengan keberadaan wajib pajak itu seringkali juru sita melakukan penagihan di tempat terdaftar tetapi orangnya sudah pindah disitu penagih juga melakukan penelusuran disitu kalau orangnya tidak bisa ditemukan penagihan bisa menelusuri lewat Kartu tanda penduduk. tetapi antara yang dilaporkan dengan data kependudukan biasanya seringkali berbeda misalnya bentuknya cv, cv terkadang pekerja mengontrak di suatu tempat tentunya juru sita tidak hanya terfokus pada cv tetapi orang itu, atau direktur, komisaris, pengurusnya dimana kalau yang orang pribadi sama perlakuannya misalnya sudah pindah tetapi alamat tidak sesuai dengan tempat tinggal juru sita biasanya mencari dengan data pihak ketiga.

B. Saran

1. Melakukan penyuluhan atau sosialisasi khususnya terhadap wajib pajak, maupun Terhadap masyarakat umum. Dengan memberikan penyuluhan tersebut maka diharapkan masyarakat akan memiliki pengetahuan pajak yang memadai termasuk hak dan kewajiban wajib pajak sehingga mendorong mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik, dan menghindari terjadinya penghindaran pemenuhan kewajiban perpajakan dengan alasan tidak mengetahui hak dan kewajiban mereka di bidang perpajakan
2. Meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya di Seksi Penagihan KPP Pratam Semarang Gayamsari. Mengingat luas wilayah kerja KPP Pratama Semarang Gayamsari yang sangat luas, maka hendaknya jumlah

pegawai di bidang penagihan juga ditambah. Hal ini untuk membantu kelancaran pelaksanaan tugas di bidang penagihan, sehingga kegiatan penagihan maupun administrasi penagihan akan dapat lebih dimaksimalkan lagi kedepannya.

3. Meningkatkan kerja sama internal antarseksi di KPP Pratama Semarang Dengan kerja sama yang baik antarseksi misalnya seksi pelayanan, seksi pengawasan dan konsultasi, serta seksi penagihan akan membantu tercapainya sinkronisasi dalam pelaksanaan penagihan yang lebih efektif. Sebagai contoh Accunt Representatif dapat membantu juru sita pajak dalam mengingatkan wajib pajak atas utang pajaknya. Dengan kerjasama yang terpadu makan tindakan penagihan akan dapat terkoordinasi dengan lebih baik sehingga dapat dimaksimalkan pencairan piutang yang ada.
4. Meningkatkan kerjasama dengan pihak-pihak terkait, seperti Pemerintah Daerah, Badan Pertahanan Nasional, Kepolisian, Kejaksaan, serta pihak pihak lain yang sekiranya memiliki keterkaitan dengan penagihan pajak. Dengan menjalin kerjasama yang baik dengan pihak-pihak tersebut diharapkan KPP Pratama Semarang Candisari akan mendapatkan informasi yang lengkap dan menyeluruh mengenai penanggung pajak serta harta kekayaan penanggung pajak. Hal tersebut akan membantu pelaksanaan penagihan pajak sehingga tujuan penagihan pajak dapat tercapai.
5. Sebaiknya mulai di bangun tempat sarana pelayanan masyarakat di wilayah-wilayah untuk mendekatkan pelayanan ke wajib pajak.
6. Petugas Badan pendapatan Daerah kota semarang melakukan kegiatan penyuluhan ke masyarakat tentang pentingnya pendapatan asli daerah bagi pembangunan di daerah semarang, sehingga dapat meningkatkan kesadaran masyarakat atau wajib pajak untuk membayar pajak.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga dengan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “ **Peran Kantor Pelayanan Dalam Melaksanakan Penagihan Pajak** “Penyusun skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Strata 1 (S1) dalam bidang Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang. Karya ini tentunya masih banyak kekurangan-kekurangan dan jauh dari sempurna, oleh karena kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan dan penghargaan tersendiri bagi penulis demi tercapainya perbaikan. Melalui kesempatan yang baik ini pula penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan ini kepada yang terhormat :

1. Bapak Ir. H. Prabowo Setiyawan, MT, Ph.D, Selaku Rektor Unissula Semarang.
2. Bapak Prof.Dr. Gunarto, S.H., S.E.Akt.M.Hum, selaku Dekan Fakultas Hukum Unissula Semarang

3. Bapak Kami Hartono, SH.,M.H, selaku kaprodi Fakultas Hukum Unissula Semarang, yang telah memberikan bimbingan dan arahnya
4. Ibu Siti Rodhiyah, S.H M.H , selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan memberikan bimbingan, pengerahan, dalam penulisan kepada penulis.
5. Bapak Achmad Hartono, selaku Kepala Kantor Pajak Candisari Semarang, yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan riset penelitian
6. Bapak Aji, Selaku Penagih Atau Jurus Sita Pajak yang telah bersedia memberikan penjelasan dan ilmunya kepada penulis selama melaksanakan penelitian.
7. Bapak/Ibu Dosen beserta staf Fakultas Hukum Unissula Semarang yang telah berkenan membantu penulis selama mengikuti kegiatan perkuliahan
8. Kepada kedua orang tuaku Bapak Santosa dan Ibu Sri Widayati, yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada saya.
9. Rekan-rekan angkatan 2015 yang telah memberikan dorongan, semangat dan motivasi selama masa perkuliahan di Fakultas Hukum Unissula.

Sebagai akhir kata kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materiil yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal atas segala jasa-jasanya sehingga dapat menyelesaikan penyusunan karya ini.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Rochmat Soemitro, *Pengantar Singkat Hukum Pajak*, PT eresco, 1988
- Usman Dan K. Subroto, *Pajak-Pajak Indonesia*, Sinar Harapan, Jakarta, 1980
- A.Fuad Rahmany, *Kementrian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak*, Direktorat Jenderal Pajak, Jakarta, 2014
- Mardiasmo, *Perpajakan*, Andi, Yogyakarta, 2018
- IndraIsmawan, *Memahami Reformasi Perpajakan*, Pt Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta, 2001
- Wiratni Ahmad, *Perlindungan Hukum Bagi Wajib Pajak Dalam Menyelesaikan Sengketa Pajak*, PT Refika Aditama, Bandung, 2006
- R. Santoso Beotodihardjo. *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*. Bandung: Eresco
- Liberty Pandiangan, *Pajak Pertambahan Nilai*, PT Rineka Cipta, Jakarta, 1993
- Rachmanto Surahmat, *Persetujuan Penghindaran Pajak Berganda*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000
- Curus sihaloho, *KetentuanUmumDanTataCaraPerpajakan*, PtRajaGrafindo Persada,Jakarta, 2000

Marihot P. Siahaan, *Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2005

B. Peraturan perundang – undangan

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 Tentang pajak.

Undang- Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2000 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 1997 tentang penagihan Pajak dengan Surat Paksa, Pasal 1 angka 9.

Undang-Undang nomor 2 Tahun 1968 tentang pajak penjualan.
Peraturan Menteri Keuangan Nomor 234/PMK.01/2015
Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian.

C. Internet

<https://media.neliti.com/media/publications/73305-ID-analisis-efektivitas-dan-kontribusi-tind.pdf>

<https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/8039/Bab%202.pdf?sequence=10>

<http://www.wikiapbn.org/penagihan-pajak/>

<http://digilib.unila.ac.id/4718/11/BAB%20II.pdf>

Diakses, <http://www.definsisi.menurutparaahli.com> .
<https://id.wikipedia.org/wiki/pajak>.

Diakses, <https://www.online-pajak.com/penagihan-pajak>.

Diakses, <https://id.wikipedia.org/wiki/KantorPelayananPajak>.

<https://www.online-pajak.com/kpp>

Diakses, <https://www.cermati.com/artikel/pengertianpajak-fungsi-dan-jenis-jenisnya>

Diakses, <http://mahasiswa.dinus.ac.id/docs/skripsi/bab4/18708.pd>

https://abdulkadirarno.wordpress.com/2016/10/13/penyusunan-anggaran-perspektif-fiqhi-anggaran-hukum-ekonomi-syariah/#_ftn3, Pada Tanggal 12 Desember 2018, Pukul 1.44 WIB.