

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah KPP Pratama Jepara

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara merupakan salah satu instansi di Direktorat Jenderal Pajak dan berada dibawah naungan Kementerian Keuangan yang bertugas menghimpun penerimaan pajak di wilayah Jepara. Berdirinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara berawal dari tiga kantor yang berbeda di bawah Kementerian Keuangan yaitu Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pemeriksaan dan Penyidik Pajak (Karikpa) dan Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan. Ketiga kantor tersebut membawahi tiga wilayah atau Kabupaten yaitu Kabupaten Kudus, Kabupaten Demak, dan Kabupaten Jepara.

Selanjutnya Menteri Keuangan membubarkan kantor-kantor tersebut, dan mengganti dengan sistem perkantoran yang modern yang diberi nama Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan Kantor Pelayanan Pajak Madya. Kantor Pelayanan Pajak Pratama dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor : 55/PMK.01.2007 tanggal 31 Mei 2007. Pada tanggal 6 November 2007, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara diresmikan atas beroperasinya kantor pajak yang dilaksanakan di Yogyakarta. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara beralamat di Jalan Raya Ngabul KM.9 Ngabul, Kecamatan Tahunan, Kabupaten Jepara 59428, dengan menempati satu gedung dua lantai milik Pemerintah Republik Indonesia yang bekerjasama dengan Kementerian Keuangan.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara ini bertanggungjawab atas urusan melayani masalah perpajakan untuk masyarakat atau wajib pajak. Pelayanan juga dilakukan melalui telepon dengan nomor (0291) 596403, 596410, 596423 dan faksimile nomor (0291) 596342. Secara garis besar KPP Pratama Jepara mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, pembinaan (konsultasi, penyuluhan, dan sosialisasi), pengawasan dan penegakan hukum kepada wajib pajak.

2. Visi dan Misi

Kantor Pelayanan Pajak Pratama selalu berpegang pada visi dan misi sebagai berikut:

Visi

Menjadi mitra terpercaya pembangunan bangsa untuk menghimpun penerimaan negara melalui penyelenggaraan administrasi perpajakan yang efisien, efektif, berintegritas, dan berkeadilan dalam rangka mendukung visi Kementerian Keuangan: “Menjadi Pengelola Keuangan Negara untuk Mewujudkan Perekonomian Indonesia yang Produktif, Kompetitif, Inklusif dan Berkeadilan”.

Misi

- a. Merumuskan regulasi perpajakan yang mendukung pertumbuhan ekonomi Indonesia;
- b. Meningkatkan kepatuhan pajak melalui pelayanan yang berkualitas dan terstandarisasi, edukasi dan pengawasan yang efektif, serta penegakan hukum yang adil; dan
- c. Mengembangkan proses bisnis inti berbasis digital didukung budaya organisasi yang adaptif dan kolaboratif serta aparatur pajak yang berintegritas, professional, dan bermotivasi.

3. Tugas dan Fungsi

Sebagai bagian dari organisasi Pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan UUD 1945, Kantor Pelayanan Pajak Pratama sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 210/PMK.01/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak mempunyai tugas sebagai berikut: melaksanakan pelayanan, penyuluhan, pengawasan dan penegakan hukum Wajib Pajak di bidang pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, pajak penjualas atas barang mewah, pajak tidak langsung lainnya, pajak bumi dan bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan.

Dalam melaksanakan tugas pokoknya, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara menyelenggarakan fungsi antara lain:

- a. Pelayanan perpajakan;
- b. Penyuluhan perpajakan;
- c. Pendaftaran wajib pajak dan/atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;
- d. Penatausahaan dan penyimpanan dokumen perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya;
- e. Pengawasan kepatuhan wajib pajak;

- f. Pelaksanaan konsultasi perpajakan;
 - g. Pencarian, pengumpulan, pengolahan dan penyajian data dan informasi perpajakan serta pengamatan potensi perpajakan;
 - h. Pendataan, pemetaan wajib pajak dan objek pajak, penilaian dan pengenaan;
 - i. Pemberian dan/atau penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak;
 - j. Pengukuhan dan/atau pencabutan Pengusahaan Kena Pajak;
 - k. Pemberian dan/atau penghapusan Nomor Objek Pajak secara jabatan;
 - l. Pemeriksaan pajak;
 - m. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan;
 - n. Penyelesaian permohonan konfirmasi status wajib pajak;
 - o. Penatausahaan piutang pajak dan penagihan pajak;
 - p. Pengurangan pajak bumi dan bangunan dan pembetulan ketetapan pajak;
 - q. Penghapusan sanksi administrasi secara jabatan dalam rangka pengampunan pajak;
 - r. Pengawasan dan pemantauan tindak lanjut pengampunan pajak;
 - s. Pengelolaan kinerja dan pengelolaan risiko;
 - t. Pelaksanaan dan pemantauan kepatuhan internal;
 - u. Pelaksanaan selanjutnya dari kerja sama perpajakan; dan
 - v. Pelaksanaan administrasi kantor.
- 4. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jepara**

Berdasarkan Pasal 60 Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 210/PMK.01/2017 tersebut disebutkan bahwa Kantor Pelayanan Pajak Pratama terdiri dari:

- a. Kepala Kantor
 - Melaksanakan penyuluhan, pelayanan dan pengawasan wajib pajak dibidang perpajakan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan memiliki beberapa seksi yang membantu melaksanakan tugasnya masing-masing.
- b. Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal
 - Melaksanakan tugas kesekretariatan dengan cara mengatur kegiatan tata usaha, kepegawaian, rumah tangga, serta perlengkapan untuk menunjang kelancaran tugas KPP Pratama Jepara.

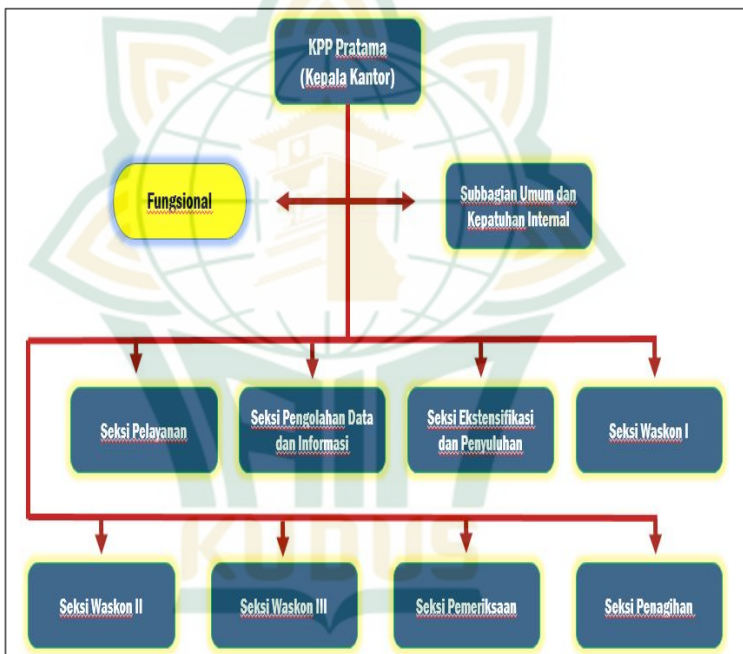
- c. Seksi Pengolahan Data dan Informasi
Melaksanakan pengumpulan, pengolahan data, penyediaan informasi perpajakan, pendaftaran wajib pajak dan kerjasama perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d. Seksi Pelayanan
Melaksanakan penetapan dan penerbitan produksi hukum perpajakan, penerimaan dan pengolahan SPT, pelaksanaan registrasi wajib pajak dan kerjasama perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Seksi Penagihan
Melaksanakan urusan penata usahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usaha penghapusan piutang pajak, serta menyimpan dokumen-dokumen penagihan sesuai ketentuan yang berlaku.
- f. Seksi Pemeriksaan
Melaksanakan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan, pemeriksaan penerbitan dan penyuluhan SP2 (Surat Perintah Pemeriksaan) pajak, serta administrasi pemeriksaan perpajakan lain.
- g. Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan
Melaksanakan observasi atau pengamatan atas kena pajak, penyuluhan perpajakan, penghasilan subjek dan objek pajak, penilaian objek pajak dalam rangka ekstensifikasi perpajakan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- h. Seksi Pengawasan dan Konsultasi
Membantu kepala kantor dalam tugasnya yaitu mengkoordinasikan pemantauan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak (PPh, PPN, PBB, BPHTB, dan pajak lainnya), bimbingan/saran kepada wajib pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil wajib pajak, analisis kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data wajib pajak sebagai bagian dari intensifikasi, dan melakukan evaluasi hasil banding sesuai dengan ketentuan yang berlaku. KPP Pratama Jepara memiliki 4 (empat) departemen pengawasan dan penasihat yang mandatnya didasarkan pada lingkup wilayah tertentu.

i. Kelompok Jabatan Fungsional

Jabatan fungsional terdiri atas pejabat fungsional pemeriksa dan jabatan fungsional penilai yang bertanggung jawab langsung kepada Kepala KPP Pratama. Dalam melaksanakan pekerjaannya, jabatan fungsional pemeriksa berkoordinasi dengan seksi pemeriksaan dan pejabat fungsional penilai berkoordinasi dengan seksi ekstensifikasi.

Adapun bagan struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara digambarkan sebagai berikut:

Gambar 4.1
Gambar Bagan Struktur Organisasi KPP Pratama Jepara



B. Deskripsi Data Penelitian

1. Strategi yang Diterapkan untuk Meningkatkan Penerimaan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jepara

Peran masyarakat dalam pembiayaan pembangunan negara diperlukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam kewajiban membayar pajak. Pengertian pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 merupakan kontribusi

wajib kepada negara terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.¹ Jadi, pajak merupakan instrumen yang paling penting dalam penerimaan negara, karena penerimaan negara salah satunya berasal dari pajak. Semua penerimaan negara yang terdiri atas pendapatan pajak dalam negeri dan pendapatan pajak perdagangan internasional merupakan pengertian penerimaan pajak menurut Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2014 Pasal 1 Ayat 3.²

Tentunya dengan adanya penerimaan pajak ini, terdapat kantor pajak yang mengelola penerimaan pajak untuk mencapai target tiap tahunnya dalam setiap wilayah. Direktorat Jenderal Pajak merupakan salah satu lembaga yang mengelola mengenai penerimaan pajak, yang dibawah wilayahnya terdapat Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama. KPP Pratama Jepara merupakan salah satu KPP yang ada di Kanwil DJP Jawa Tengah I yang penerimaan pajaknya belum tercapai dalam mencapai target penerimaan pajak setiap tahunnya, karena kepatuhan dan kesadaran masyarakat atau wajib pajak yang masih rendah tentang kewajibannya dalam pembayaran pajak itu sendiri.

Adanya kasus Covid-19 di Indonesia, menjadikan penerimaan pajak di KPP Pratama Jepara untuk tahun 2021 terkendala dalam penerimaan pajaknya pada pencapaian target. Tetapi untuk tahun ini, KPP Pratama Jepara sedang mengupayakan peningkatan penerimaan pajak untuk mencapai 100% dari tahun-tahun sebelumnya, dikarenakan untuk kondisi saat ini sudah mulai normal setelah adanya kasus Covid-19. Dimana penerimaan pajak di tahun 2021 pada KPP Pratama Jepara mencapai angka 85,6% atau sebesar Rp 656,8 Triliun dari target Rp 767,6 Triliun. Hal tersebut sesuai dengan apa yang diutarakan oleh Bapak Hery Supriyadi selaku Kasi IV KPP Pratama Jepara.³

¹ Mardiasmo, *Perpajakan*, 2018.

² Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2013 Tentang Anggaran Pendapatan Dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2014."

³ Bapak Hery Supriyadi, "Wawancara Dengan KASI IV KPP Pratama Jepara," in *7 Agustus*, 2022.

Begitu juga penjelasan tim penyuluhan dalam meningkatkan penerimaan pajak yang disampaikan oleh Bapak Dandy Brasinga selaku fungsional penyuluh di KPP Pratama Jepara. Dimana strategi yang dilakukan tim penyuluhan secara ketentuan terdapat beberapa cara, sebagai berikut:⁴

a. Fokus Kepada Wajib Pajak Pada Penentu Penerimaan

Penentu penerimaan disini maksudnya yaitu seperti nasabah, artinya memprioritaskan dengan mengedukasi nasabah-nasabah besar dan klasternya nanti sudah secara sistem. Dengan kata lain, penyuluh tidak memilih atau tidak mencari profil seseorang tetapi kepatuhan wajib pajak akan perlahan terbentuk apakah yang bersangkutan itu patuh, kemudian apakah yang bersangkutan itu perlu ditingkatkan kesadarannya, jadi setiap nasabah memiliki level yang berbeda-beda.

b. Sosialisasi Kepada Calon Wajib Pajak

Sosialisasi kepada calon wajib pajak ini misalnya dalam kegiatan yang pernah lakukan adalah program relawan pajak. Relawan pajak merupakan upaya pajak supaya para mahasiswa yang mungkin sepuluh tahun kedepan atau lima tahun kedepan itu akan menjadi wajib pajak yang tidak kesulitan dalam memahami untuk melaporkan pajaknya, cara membayar pajaknya, sehingga kedepannya diharapkan program relawan pajak ini membantu kesadaran masyarakat. Sehingga sosialisasi ini biasanya dinamakan sosialisasi jangka panjang kepada calon wajib pajak.

Selain strategi tersebut, tim ekstensifikasi juga menjelaskan terkait penerimaan pajak di KPP Pratama Jepara. Dengan kegiatan ekstensifikasi ini nantinya dilakukan sesuai dengan arahan dari pimpinan, yang artinya kegiatan ini sudah diarahkan pada pusat oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Kegiatan ekstensifikasi ini merupakan kegiatan inti dari perpajakannya, karena kegiatan ini terus dilakukan dan di evaluasi keberhasilannya dan faktor-faktornya. Sistem perpajakan ini nantinya pemerintah akan memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menentukan kewajiban perpajakannya. Yang menjadikan kepercayaan untuk melakukan perpajakannya sendiri yang diawali dengan mendaftarkan

⁴ Bapak Dandy Brasinga, “Wawancara Dengan Seksi Pelayanan (Fungsional Penyuluh),” in *15 September*, 2022.

NPWP, menghitung perpajakannya, memperhitungkan potongan pajak dari pihak lain, serta membayar pajak yang kurang bayar dan melaporkan SPT.⁵

Dengan adanya permasalahan belum tercapainya penerimaan pajak tahun 2021, pihak KPP Pratama Jepara melakukan beberapa strategi. Dengan dilakukan strategi tersebut, nantinya diharapkan masyarakat atau wajib pajak bisa mendorong untuk meningkatkan penerimaan pajak sebesar 100% di tahun 2022.

Berikut strategi yang diterapkan untuk meningkatkan penerimaan pajak di KPP Pratama Jepara:

a. Kegiatan Ekstensifikasi dan Intensifikasi

Kegiatan ekstensifikasi dan intensifikasi merupakan salah satu strategi yang diberikan pihak KPP Pratama Jepara dalam meningkatkan penerimaan pajak. Jadi, terdapat dua strategi yang diterapkan pihak KPP Pratama, strategi yang pertama merupakan kegiatan ekstensifikasi, yang nantinya bertujuan untuk menambah jumlah wajib pajak. Jadi kalau kita liat dilapangan misalnya ada kegiatan ekonomi, kemudian jika masyarakat belum mempunyai NPWP maka kita daftarkan untuk memiliki NPWP bagi wajib pajak tersebut. Kita berkolaborasi kepada berbagai pihak ketiga untuk mendapatkan data, data dari pihak ketiga kemudian data tersebut kita peroleh untuk pengalihan potensi. Dan strategi yang kedua yaitu kegiatan intensifikasi, yang tujuannya untuk melakukan pengawasan pada wajib pajak yang tidak taat dalam pembayaran pajaknya. Pertama melakukan pengawasan kepada wajib pajak, pengawasan ini merupakan tugas AR (*Account Representative*) dalam melakukan pengawasan wajib pajak yang ada di wilayahnya yang sudah dibagi. AR tersebut selalu mengawasi mana saja wajib pajak membayarnya rutin, mana yang tidak bayar, dan mana yang belum bayar pajak. Kalau yang sudah bayar ya sudah, tetapi yang belum bayar maka dihimbau dengan diterbitkan SP23 atau peringatan untuk membayar pajaknya. Jadi kalau di lihat dari datanya belum membayar maka diterbitkan surat seperti itu. Kegiatan tersebut nantinya dapat memaksimalkan penerimaan pajak di KPP Pratama Jepara.

⁵ Bapak Indrajaya Burnama, “Wawancara Dengan Seksi Ekstensifikasi (Account Representative),” in *23 September, 2022*.

Hal tersebut sesuai yang diutarakan oleh Bapak Hery Supriyadi selaku KASI IV KPP Pratama Jepara.⁶

Selain itu, Bapak Indrajaya Burnama selaku seksi ekstensifikasi ini juga menjelaskan strategi yang diberikan oleh tim ekstensifikasi dalam meningkatkan penerimaan pajak di KPP Pratama Jepara terdiri dari tiga strategi, seperti: memberikan panduan untuk mendatangi loKasi wajib pajak, dengan mendatangi pemberi kerja atau bendaharawan pemerintah, dan melakukan kegiatan dengan pengumpulan data lapangan.

1) Memberikan Panduan Untuk Mendatangi Lokasi Wajib Pajak

Mendatangi loKasi wajib pajak disini maksudnya si X mempunyai tanah di beberapa tempat dan setelah di cek ternyata si X ini alamatnya di Pecangaan, dengan begitu nantinya si X ini akan didatangi kesana dengan dibekali surat tugas dari KPP Pratama Jepara. Dimana surat tugas ini menunjukkan bahwa surat tugas resmi dari kenegaraan yang di acc oleh pimpinan selaku Kepala KPP Pratama Jepara.

2) Mendatangi Pemberi Kerja atau Bendaharawan Pemerintah

Di jepara terdapat banyak perusahaan besar dengan ribuan pegawai disetiap perusahaannya dan dimana pegawai ini harus di kroscek kewajiban perpajakannya. Semisal perusahaan PWI ini memiliki 10 ribu pegawai, maka petugas ekstensifikasi KPP Pratama Jepara cukup melakukan konfirmasi ke bagian HRD dan gaji perusahaan itu. Jadi, dari 10 ribu orang pegawai itu nantinya datanya akan di cek kembali apakah pegawai tersebut sudah berprestasi di atas PTKP untuk memenuhi persyaratan NPWP, tetapi jika belum memiliki maka nantinya akan menjadi sasaran ekstensifikasi.

3) Melakukan Kegiatan Dengan Pengumpulan Data Lapangan

Kegiatan ini nantinya melakukan koordinasi dengan pihak-pihak eksternal seperti halnya di instansi BPN maka nanti dengan kantor pusat BPN.

⁶ Bapak Hery Supriyadi, “Wawancara Dengan KASI IV KPP Pratama Jepara.”

Setelah dilakukannya kegiatan ekstensifikasi pada wajib pajak, tetapi jika wajib pajak masih tidak memiliki kesadaran dalam pelaporan dan pembayaran pajaknya, maka pihak KPP Pratama Jepara akan mengawasi data yang masuk dan data yang ada untuk diawasi seluruhnya dengan memberikan surat himbauan. dengan kegiatan intensifikasi ini. Dimana kegiatan ini prosesnya pihak pengawasan menerbitkan surat himbauan, jika masih tidak digubris nanti bisa mengusulkan pemeriksaan pajak oleh tim fungsional pemeriksa, setelah diperiksa nanti harus bayar dan jika tidak bayar maka nantinya akan dilakukan penagihan, kalau sudah penagihan nantinya masih tidak aktif baru diberikan surat paksa, surat sita, surat lelang, dan sebagainya ataupun jalur hukum dengan peraturan yang berlaku. Hal ini sesuai yang dijelaskan oleh Bapak Hery Supriyadi.⁷

b. Meningkatkan Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak

Strategi yang kedua untuk meningkatkan penerimaan pajak di KPP Pratama Jepara yaitu dengan meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Dalam wawancara dengan Bapak Hery Supriyadi selaku Kasi IV KPP Pratama Jepara menjelaskan bahwa dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak sudah menjadi tugas dari fungsional penyuluh atau pada seksi pelayanan.⁸

c. Memaksimalkan Penyuluhan

Strategi yang ketiga yaitu memaksimalkan penyuluhan, di KPP Pratama Jepara meningkatkan penerimaan pajaknya terbagi menjadi dua macam cara. Hal ini sesuai diutarakan oleh Bapak Hery Supriyadi selaku KASI IV KPP Pratama Jepara sebagai berikut :⁹

1) Penyuluhan langsung

Penyuluhan langsung disini maksudnya itu wajib pajak langsung datang ke KPP Pratama Jepara untuk diberikan penyuluhan mengenai perpajakan. misalnya, kemarin dalam acara *Tax Amnesty*, wajib pajak diundang kemudian dari situ nanti diharapkan wajib pajak bisa meningkat dan juga kesadaran dalam pajaknya juga meningkat. Juga kita ke lapangan, diundang organisasi

⁷ Bapak Hery Supriyadi.

⁸ Bapak Hery Supriyadi.

⁹ Bapak Hery Supriyadi.

atau kelompok untuk melakukan penyuluhan mengenai pajak.

Kemudian Bapak Dandy Brasinga juga mengutarakan bahwa dalam meningkatkan penerimaan pajak di KPP Pratama Jepara tim penyuluhan memberikan sosialisasi kepada wajib pajak itu secara langsung, media langsung berarti tatap muka langsung dalam kegiatan langsung *offline*.

2) Penyuluhan tidak langsung

Penyuluhan tidak langsung merupakan penyuluhan yang dilakukan secara tidak langsung kepada wajib pajak. Sosialisasi tidak langsung ini bisa menggunakan media elektronik atau bisa kerjasama dengan penyiaran radio, juga dengan media sosial, media cetak, media luar ruangan, ada *leaflet*, brosur, dan sebagainya. Dan juga menggandeng tokoh-tokoh masyarakat, dan kemarin pihak KPP Pratama Jepara menggandeng Bapak Bupati Jepara, Wakil Bupati Jepara, kemudian anggota DPRD Jepara, Kejaksaan Negeri atau Pengadilan Negeri Jepara, Polres Jepara, dan juga Kodim Jepara yang tujuannya untuk menyampaikan SPT Tahunannya tepat waktu. Jadi karena mereka merupakan tokoh masyarakat yang nantinya menghimbau untuk mengajak pada lingkungan sekitar misalnya masyarakat atau pegawainya agar wajib pajak dapat menyampaikan SPT Tahunannya tepat waktu. Dan pihak KPP Pratama Jepara juga kerjasama bersama tokoh masyarakat dengan acara pekan panutan pajak, maksudnya itu konsepnya pihak KPP Pratama Jepara datang ke kantor-kantor yang ingin ajak kerjasama dalam tujuan menggandeng wajib pajak untuk patuh dan taat dalam kewajiban melaporkan pajaknya. Hal ini sesuai yang diutarakan oleh Bapak Hery Supriyadi.¹⁰

Sedangkan media tidak langsung, Bapak Dandy Brasinga juga memberikan penjelasan bahwa tim penyuluhan melakukannya dengan siaran *youtube*, kemudian melakukan siaran radio dua kali sampai tiga kali, juga tim penyuluhan memproduksi *podcast* dalam bentuk kerjasama dengan youtuber yang ada di Jepara,

¹⁰ Bapak Hery Supriyadi.

tim penyuluhan juga membuat *flyer* untuk memberitahukan peraturan terbaru, kemudian media *watshapp blast* untuk mengingatkan kepatuhan kepada wajib pajak juga tim penyuluhan terus melakukannya, kemudian tim penyuluhan juga memperbarui status *watshapp* misalnya untuk menu layanan itu didorong admin untuk memasang status *watshapp* terbaru, tim penyuluhan juga memasang baliho di setiap SPBU di Jepara dari awal tahun sampai akhir tahun untuk mengingatkan kewajiban perpajakan. Jadi ada cukup banyak membuat konten *tiktok*, *tiktok* produksi dari Jepara juga ada sekitar 5-7 konten yang naik ke skala nasional termasuk konten terkait dengan kearifan lokal yang ada penjual di Jepara. selain yang *online* di atas juga *twitter*, *facebook*, *tiktok*, *email blast*, kemudian survei kepuasan juga, sosialisasi secara langsung atau tidak langsung.¹¹

Selain penyuluhan yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung yang sudah dijelaskan diatas, Bapak Dandy Brasinga juga menjabarkan strategi yang diberikan tim penyuluhan dalam meningkatkan perpajakannya dengan beberapa cara, antara lain :¹²

1) Efektifitas sosialisasi

Strategi yang pertama tim penyuluhan mencoba mengikuti efektifitas sosialisasi, maksudnya pada saat mensosialisasi notaris tim penyuluh akan mengklaster informasi yang berkaitan dengan notaris.

2) Pemilahan

Kemudian strategi berikutnya adalah pemilahan, berarti ada wajib pajak yang namanya gradian maksudnya yang tim penyuluhan menghimbau targetnya pertama kali yang tidak bayar dan tidak lapor. Jadi tim penyuluhan ingin mendorong wajib pajak atau masyarakat itu yang awalnya tidak mau membayar atau tidak melapor maka di dorong gradiannya itu menjadi kuardran yang paling kiri artinya x^1 dan y^1 dan kami bergerak dari x^3 dan y^3 . Terakhir tahun 2021 di Jepara itu kuardannya sekitar gradian x^3 dan y^3 diatas 100,

¹¹ Bapak Dandy Brasinga, “Wawancara Dengan Seksi Pelayanan (Fungsional Penyuluh).”

¹² Bapak Dandy Brasinga.

maksudnya itu yang harus edukasi yang tingkat tidak lapor dan tidak bayarnya itu 100-150 wajib pajak.

Dari beberapa strategi diatas, pihak KPP Pratama Jepara juga memberikan upaya-upaya untuk mendukung strategi dalam meningkatkan penerimaan pajaknya. Beberapa upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak di KPP Pratama Jepara, antara lain:

a. Kegiatan LDK (Layanan di Luar Kantor)

LDK merupakan kegiatan yang dilakukan langsung turun ke kecamatan-kecamatan atau ke lokasi yang dituju. Biasanya momen LDK ini saat 3 bulan sebelum laporan SPT pribadi maupun badan berakhir. Nanti disana waktu LDK pegawai KPP Pratama Jepara membantu wajib pajak yang datang untuk membantu mengisi laporan SPT Tahunan baik perorangan ataupun badan tanpa harus ke kantor KPP Pratama Jepara, sehingga dapat memudahkan bagi wajib pajak yang mau lapor. Nanti kita juga dibulan September turun ke lapangan untuk membantu SPT wajib pajak. SPT kita sekarang itu 84% belum mencapai 100%, tetapi wajib pajak setiap tahunnya meningkat walaupun belum maksimal dengan harapan kepatuhan wajib pajaknya juga naik. Hal ini disampaikan oleh Bapak Hery Supriyadi selaku KASI IV KPP Pratama Jepara.¹³

b. Sosialisasi Berkala dan Berjadwal

Upaya selanjutnya yang dilakukan oleh pihak KPP Pratama Jepara yaitu dengan melakukan sosialisasi berkala dan berjadwal. Sosialisasi berkala dan berjadwal itu salah satunya pada waktu bulan ramadhan pihak KPP Pratama Jepara mensosialisasi terkait dengan kewajiban pajak dan juga mengingatkan umat Islam dalam menjalankan syariatnya. Sosialisasi berkala itu maksudnya pada awal tahun pihak KPP Pratama Jepara membuat program, dalam satu KPP itu rata-rata ditarget minimal melakukan 40 kali kegiatan, kemudian sekitar 7 kegiatan tidak langsung seperti *podcast*, posisi sampai bulan kemarin antara apa di targetkan dengan apa yang sudah dicapai itu sudah mencapai 104%, artinya apa yang sudah dijadwalkan dan apa yang sudah dijalankan tadi itu secara pengukuran kinerja sudah

¹³ Bapak Hery Supriyadi, “Wawancara Dengan KASI IV KPP Pratama Jepara.”

mencapai 104% yang berarti sudah mencapai realisasi dari target yang ditentukan sebelumnya. Sedangkan untuk sosialisasi terjadwal itu maksudnya itu kegiatan-kegiatan yang dilakukan tiap bulan oleh KPP, kita mengikuti tema-tema bulan tersebut misalnya dari bulan Januari sampai Juni membuat program terjadwal edukasi terkait dengan program pengampunan sukarela (PPS), kemudian ada pada bulan maret itu kami membuat sosialisasi terkait penyesuaian PPN dari tarif 10% menjadi 11%, kemudian juga bulan mei juga dijadwalkan untuk sosialisasi kepada instansi pemerintah untuk penyetoran PPN ke identitas dan pemerintah. Penjelasan ini diutarakan oleh Bapak Dandy Brasinga selaku tim penyuluhan di KPP Pratama Jepara.¹⁴

c. Memvalidasi Data yang Valid

Memvalidasi data yang valid disini maksudnya jika organisasi atau institusi yang tindakannya berdasarkan pada data dengan harapannya adalah data-data yang diturunkan oleh kantor pusat atau DJP tadi itu kan melalui proses *scanning* atau proses analisis yang mendalam dengan nantinya data wajib pajak yang menjadi daftar sasaran tadi ekstensifikasi itu *valid* atau benar. Jadi dari data yang diturunkan tadi dan data yang di kumpulkan dari berbagai pihak tadi akan diolah dan ditindaklanjuti lagi untuk memastikan bahwa daftar sasaran ekstensifikasi ini belum ber NPWP tetapi sudah memenuhi syarat subjektif dan objektif dengan kata lain mereka benar-benar akan melakukan pembayaran pajak. Setiap pegawai yang ada di tim ekstensifikasi ini akan diberikan target tertentu untuk memastikan bahwa kegiatan ekstensifikasi itu bisa efektif dan efisien nantinya memang benar-benar bisa memberikan dampak terhadap pencapaian wajib pajak. Jadi kalau untuk kaitan ekstensifikasi dengan penerimaan, wajib pajak yang sudah di target untuk memiliki NPWP harapannya hanya untuk membayar pajak sehingga memberikan tambahan setoran pajak di KPP Pratama Jepara. Pokoknya data-data tersebut dikroscek terlebih dahulu sebelum tim ekstensifikasi menuju ke wajib pajak. Hal ini diutarakan oleh Bapak

¹⁴ Bapak Dandy Brasinga, “Wawancara Dengan Seksi Pelayanan (Fungsional Penyuluh).”

Indrajaya Burnama selaku tim ekstensifikasi KPP Pratama Jepara.¹⁵

Adanya upaya-upaya yang diberikan tiap seksi atau tim pada KPP Pratama Jepara, nantinya dengan adanya strategi dan upaya tersebut dapat diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pajak untuk tahun 2022. Memang dalam hal meningkatkan penerimaan pajak di KPP Pratama Jepara belum maksimal, dikarenakan masih rendahnya kesadaran wajib pajak yang belum mengerti arti pentingnya kewajiban dalam hal perpajakan, faktor ekonomi, dan masalah Covid-19. Tetapi dengan adanya kekurangan tersebut, pihak KPP Pratama Jepara tetap selalu mengawasi pada wajib pajaknya tersebut. Hal ini sesuai dengan ungkapan Bapak Hery Supriyadi KASI IV KPP Pratama Jepara.¹⁶ Lain halnya yang utarakan tim ekstensifikasi dalam kegiatan untuk meningkatkan penerimaan pajak di KPP Pratama Jepara, Bapak Indrajaya Burnama juga mengungkapkan terkait pelaksanaan kegiatan yang diberikan tim ekstensifikasi sampai saat ini sudah maksimal. Tetapi sampai pertengahan tahun ini tim ekstensifikasi sudah memberikan sumbangan dengan penerimaan yang baru. Artinya wajib pajak yang sudah menjadi sasaran tim ekstensifikasi itu memang benar-benar melakukan pembayaran pajak. Itu sudah memberikan kontribusi yang nyata untuk penerimaan pajak di KPP Pratama Jepara. Bisa di lihat untuk jumlah wajib pajak tahun 2021 dengan tahun sebelumnya untuk sebagai perbandingan.¹⁷

Dari strategi dan upaya yang diberikan pihak KPP Pratama Jepara untuk meningkatkan penerimaan pajaknya, pihak KPP Pratama Jepara juga menilai bahwa dengan diberikannya strategi tersebut masyarakat atau wajib pajak memberikan respon yang baik dalam melaporkan kewajiban perpajakannya. Dimana untuk responnya masyarakat cukup antusias walaupun masih adanya kasus Covid-19, tetapi beberapa ada masyarakat yang datang membuat NPWP dan juga melaporkan pajaknya. Penjelasan ini diutarakan oleh Bapak

¹⁵ Bapak Indrajaya Burnama, “Wawancara Dengan Seksi Ekstensifikasi (Account Representative).”

¹⁶ Bapak Hery Supriyadi, “Wawancara Dengan KASI IV KPP Pratama Jepara.”

¹⁷ Bapak Indrajaya Burnama, “Wawancara Dengan Seksi Ekstensifikasi (Account Representative).”

Hery Supriyadi.¹⁸ Kemudian Bapak Dandy Brasinga juga mengungkapkan bahwa respon itu pada dasarnya ketika sosialisasi dilakukan secara *online* tim penyuluhan menangkap bahwa responnya kurang tersampaikan, artinya apa yang sudah disampaikan itu tidak bisa ditangkap dengan baik oleh responden. Tetapi jika sosialisasikan secara langsung, baik itu radio, sosialisasi presentasi secara langsung itu responnya sangat baik karena bisa dilihat dari indikator kehadiran responden, kemudian antusias dalam mengajukan pertanyaan untuk mencari kejelasan, ketika sosialisasi dilakukan secara *offline* itu ada perubahan perilaku misalnya tim penyuluhan mengedukasi untuk pelapor setelah edukasi ada pertanyaan cara pelaporannya bagaimana. Kemudian jika belum bayar, bagaimana cara membayarnya, itu respon yang tim penyuluh sangat harapkan. Hal ini diungkapkan saat dilakukannya wawancara dengan Bapak Dandy Brasinga tim penyuluhan KPP Pratama Jepara.¹⁹

2. Kendala dan Solusi yang Dilakukan Pihak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jepara dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jepara

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kendala merupakan suatu keadaan atau faktor yang membatasi, menghalangi, atau mencegah pencapaian sasaran, kekuatan yang memaksa pembatalan pelaksanaan.²⁰ Dengan kata lain, kendala merupakan sesuatu yang menghambat pekerjaan dan menjadikan pekerjaan tersebut tidak berjalan dengan lancar. KPP Pratama Jepara ini masih belum maksimal dalam mencapai target dalam penerimaan pajak, tetapi KPP Pratama Jepara berupaya untuk mencapai target 100% dalam penerimaan pajaknya untuk tahun ini. Hal ini dikarenakan adanya beberapa kendala dalam penerimaan pajak tersebut. Berikut kendala yang dihadapi pihak KPP Pratama Jepara dalam meningkatkan penerimaan pajaknya, yaitu:

¹⁸ Bapak Hery Supriyadi, “Wawancara Dengan KASI IV KPP Pratama Jepara.”

¹⁹ Bapak Dandy Brasinga, “Wawancara Dengan Seksi Pelayanan (Fungsional Penyuluh).”

²⁰ Jagokata, “Arti Kata Kendala Menurut KBBI,” Jagokata, 2015, <https://jagokata.com/arti-kata/kendala.html>.

a. Kurangnya Kepatuhan, Kesadaran, dan Pengetahuan Wajib Pajak

Kendala pertama yang dihadapi pihak KPP Pratama Jepara yang paling utama yaitu kurangnya kepatuhan, pengetahuan atau *soft skill* dan kesadaran dalam kewajiban perpajakan. Program yang berkesinambungan ini memang tidak dapat setiap tahun selesai, jadi harus bertahap untuk menyelesaikan program yang sudah direncanakan. Dimana pihak KPP ini bekerja berdasarkan Undang-Undang perpajakan, juga aturan-aturan yang sudah ditetapkan. Seringkali aturan-aturan tersebut selalu berubah dengan cepat, dan disini harus mensosialisasikan secara cepat kepada wajib pajak. Disini jika wajib pajak tidak *update* dengan aturan yang berlaku, maka nantinya dapat menjadikan masalah dalam perhitungan pajaknya, pemotongan pajaknya, pembayaran pajaknya. Hal ini diutarakan oleh Bapak Hery Supriyadi Kasi IV KPP Pratama Jepara.²¹

Begitu juga dengan Bapak Dandy Brasinga juga mengungkapkan bahwa tim penyuluhan KPP Pratama Jepara terdapat faktor yang menghambat jalannya tim penyuluhan yaitu yang pertama adalah asumsi masyarakat dasar, masyarakat umum yang menyatakan bahwa kewajiban perpajakan itu hanya sampai dengan yang bersangkutan pegang NPWP, seakan-akan tidak mempunyai kewajiban lain. Padahal kenyataannya pada realitanya adalah seseorang yang mempunyai penghasilan diatas PTKP tidak perlu diingatkan, tidak perlu ditegur, juga tidak perlu di stimulasi terus seharusnya kewajiban itu tumbuh dari kesadaran diri sendiri. Jadi, siapapun yang mempunyai penghasilan itu seharusnya itu menjadi faktor utamanya adalah kesadaran masyarakat yang masih sangat rendah. Kemudian yang kedua adalah waktu dua tahun terakhir waktu pandemi, faktor pandemi itu membuat tim penyuluh secara instansi vertikal tau persis pada waktu itu berkerumun bisa menimbulkan penyebaran covid, sehingga dari aturan internalnya segala penyuluhan itu berbasis *online*. Nah itu membuat penyuluhan terjadi tidak efektif, disatu sisi tidak semua orang mempunyai *zoom* kemudian tidak semua orang paham *instagram*, tidak semua orang paham *tiktok*, tidak

²¹ Bapak Hery Supriyadi, “Wawancara Dengan KASI IV KPP Pratama Jepara.”

semua orang paham *youtube*. Padahal media edukasi ketika *online* hanya itu misalnya plus *zoom*, tidak semua orang paham dan tidak semua orang bisa. Yang ketiga adalah faktor ketakutan masyarakat, masyarakat itu menganggap pajak itu menakutkan kemudian jika mendapatkan surat dari kantor pajak itu pasti disuruh bayar, padahal tidak semua yang kita panggil itu punya kewajiban membayar. Kadang hanya cukup lapor saja, kemudian pada proses permohonan iba misalnya pihak KPP Pratama Jepara meyorati kenapa ada harta yang diungkapkan tetapi belum diakui di SPTnya.²²

Sedangkan Bapak Indrajaya Burnama selaku tim ekstensifikasi juga mengungkapkan bahwa kesadaran wajib pajak di KPP Pratama Jepara masih sangat rendah. Dimana kendala itu sebenarnya memang cukup memprihatinkan juga, kenapa memprihatinkan? Karena sampai sekarangpun masih ada wajib pajak yang tidak tahu kewajiban pajaknya. Tidak tau itu mending ya, daripada tau tetapi tidak mau memenuhi kewajiban perpajakannya. Tetapi yang bikin menjengkelkan itu ketika wajib pajak yang tau kewajiban perpajakannya tetapi tidak mau melaporkan pajaknya. Maka dari ini tim ekstensifikasi harus sabar memberikan edukasi kepada wajib pajak, mungkin kendalanya di situ. Padahal wajib pajak sudah diberi kesempatan untuk melakukan melaporkannya perpajakannya sendiri. Kemudian yang kedua kendalanya itu dari sisi pemerintah sudah menyediakan kantor pajak ya, misalnya si X datang ke KPP Pratama Jepara hanya untuk sekedar bertanya mengenai pajak lah itu sangat bagus karena itu juga sebagai edukasi. Kalau seandainya ada wajib pajak yang belum memahami perpajakannya boleh bertanya dan tidak perlu malu. Bisa juga bertanya kepada orang yang memahami perpajakan semisal dokter, tokoh masyarakat, ataupun ke kami langsung untuk bertanya. Pengetahuan masyarakat yang masih rendah memahami mengenai perpajakan menjadikan faktor terhambatannya dalam meningkatkan penerimaan pajaknya.²³

²² Bapak Dandy Brasinga, “Wawancara Dengan Seksi Pelayanan (Fungsional Penyuluh).”

²³ Bapak Indrajaya Burnama, “Wawancara Dengan Seksi Ekstensifikasi (Account Representative).”

b. Sumber Daya Manusia dan Anggaran

Sumber daya manusia merupakan salah satu hal yang paling penting dalam terlaksananya suatu perusahaan atau lembaga. Disini, tanpa adanya sumber daya manusia, maka target atau tujuan atas terlaksananya suatu perusahaan tersebut tidak akan bisa berjalan dengan lancar. Salah satu kendala dalam meningkatkan penerimaan pajak selain kepatuhan, kewajiban, dan pengetahuan wajib pajak di KPP Pratama Jepara adalah kurangnya sumber daya manusia. Kebanyakan pegawai KPP Pratama Jepara saat melaksanakan kegiatan LDK ini masih terhambatnya pembagian waktu di kantor dan diluar kantor. Walaupun sudah terbantunya dengan program relawan pajak, tetapi sumber daya manusia di KPP Pratama Jepara masih kurang. Hal ini diutarakan oleh Bapak Hery Supriyadi selaku Kasi IV KPP Pratama Jepara.²⁴

Selain dari kurangnya sumber daya manusia di KPP Pratama Jepara, faktor anggaranpun juga menjadi masalah dalam meningkatkan penerimaan pajak di KPP Pratama Jepara. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Dandy Brasinga selaku tim penyuluhan KPP Pratama Jepara, dimana saat membutuhkan sarana dan prasarana terbentuk atau fasilitas tertentu misalnya tim penyuluhan ingin membuat sosialisasi *representative* misalnya di tempat X, nah ketika tim penyuluhan konsultasi dengan tim keuangan tetapi anggarannya tidak memungkinkan sehingga nantinya harus mengganti tempat lain yang menyesuaikan anggarannya.²⁵

c. Media Edukasi yang Terbatas oleh Pemerintah

Meskipun pemerintah sudah mendukung penuh akan kewajiban perpajakan akan kepatuhan dan kesadaran wajib pajak di wilayah Jepara, tetapi pemerintah masih terbatas dalam hal memberikan media edukasinya. Tidak hanya pada media edukasi secara langsung maupun tidak langsung, tetapi pemerintah juga harus menyediakan media edukasi iklan pada baliho disepanjang jalan yang nantinya untuk amplifikasi sosialisasi lebih baik. Hal ini diungkapkan oleh

²⁴ Bapak Hery Supriyadi, “Wawancara Dengan KASI IV KPP Pratama Jepara.”

²⁵ Bapak Dandy Brasinga, “Wawancara Dengan Seksi Pelayanan (Fungsional Penyuluh).”

Bapak Dandy Brasinga selaku tim penyuluhan KPP Pratama Jepara dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti.²⁶

Jika dalam penerimaan pajak ini terdapat kendala yang dihadapi, pastinya ada dampak yang terjadi jika target penerimaan pajak di KPP Pratama Jepara tidak tercapai. Karena jika target tidak terlalu besar, dibandingkan dengan KPP yang lain. Misalnya dikantor pajak itu terdapat KPP Pratama, KPP Madya, KPP Pajak Besar, dan KPP khusus. Jadi kalau di KPP Pratama Jepara ini tidak tercapai, maka mempengaruhi penerimaan pajak di Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah 1. Kalau Kanwil DJP Jateng 1 tidak tercapai nantinya dapat berpengaruh pada Nasional dan keuangan negara. Hal ini diutarakan oleh Bapak Hery Supriyadi selaku Kasi IV KPP Pratama Jepara.²⁷

Terkait dengan adanya kendala yang di alami pastinya terdapat suatu solusi dalam memecahkan masalah tersebut. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), solusi merupakan suatu penyelesaian, pemecahan masalah, dan jalan keluar dalam suatu permasalahan yang terjadi.²⁸ Solusi yang di alami pihak KPP Pratama Jepara dalam meningkatkan penerimaan pajaknya sebagai berikut:

a. Kegiatan Ekstensifikasi dan Intensifikasi

Kegiatan intensifikasi dan ekstensifikasi ini, nantinya dapat memberikan solusi yang utama dalam menghadapi kendala pada peningkatan penerimaan pajak. Bapak Hery Supriyadi mengutarakan terkait dengan solusi dalam kegiatan intensifikasi dan ekstensifikasi yaitu dengan meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang tidak patuh dalam pajaknya, dengan strategi tersebut upaya yang diberikan KPP ini dengan memberikan surat himbauan dan kalau ada unsur pidananya itu bisa dilakukan tindakan pendidikan ke kanwil dan memberikan solusi dengan kegiatan ekstensifikasi dan intensifikasi.²⁹

²⁶ Bapak Dandy Brasinga.

²⁷ Bapak Hery Supriyadi, "Wawancara Dengan KASI IV KPP Pratama Jepara."

²⁸ Ebta Setiawan, "Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)," Hak Cipta Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa (Pusat Bahasa), 2021, <https://kbbi.web.id/solusi>.

²⁹ Bapak Hery Supriyadi, "Wawancara Dengan KASI IV KPP Pratama Jepara."

Kemudian Bapak Indrajaya Burnama juga mengutarakan terkait solusi yang diberikan tim ekstensifikasi untuk meningkatkan penerimaan pajak di KPP Pratama Jepara yaitu melakukan kerjasama dengan pihak-pihak eksternal, misalnya dengan dinas-dinas, mengirim tim untuk sosialisasi disana soalnya masih PNS yang belum ber NPWP. Jika dengan organisasi maka mengundang untuk bekerjasama misalnya IDI, IKAF itu notaris PPAT. Jadi setiap tahun ini anggota-anggota dari dokter ada yang baru lah, lah momen ini bisa untuk memberitahukan mereka yang belum ber NPWP. Tim ekstensifikasi juga bisa menjawab pertanyaan-pertanyaan wajib pajak yang belum memahami mengenai perpajakan atau juga memberi informasi atau bagian dari edukasi dari medsos misalnya *twitter, facebook, instagram, waathaapp blast*.³⁰

Sedangkan dari tim penyuluhan Bapak Dandy Brasinga memberikan solusi dalam kegiatan eksten dan inten yaitu dengan mengemas penyuluhan tersebut dengan bahasa-bahasa keseharian, misalnya relawan pajak itu membumikan kata-kata yang ada dipajak itu misalnya apa. Jadi sebelumnya melihat kondisi responden kemudian juga mencoba mengikuti suasana yang ada, misalnya suasana kota Jepara Islami, jadi ketika tim penyuluhan membuat penyuluhan kepada siswa pada waktu itu pada program pajak bertutur tim penyuluhan menysasar kepada pondok pesantren tertua yang ada di Jepara seperti Pondok Pesantren Balekambang. Kemudian solusi lainnya juga bekerjasama dengan pemerintah setempat, juga melakukan sosialisasi-sosialisasi melalui pihak ketiga, artinya ketika tim penyuluhan ingin bertemu asosiasi-asosiasi bekerjasama dengan kadin, kemudian jika tim penyuluhan ingin bertemu dengan para bendahara-bendahara yang ada di pemda tim penyuluhan juga bekerjasama dengan BPKAD. Sehingga penyuluhan itu, sekali dilakukan cenderung lebih efektif dibandingkan dengan tim penyuluhan mendatangi dinas A, B, dan sebagainya. Kemudian juga jika masyarakat masih rendah mengenai kesadaran, solusinya tim penyuluhan melakukan edukasi. Memang edukasi itu tidak bisa instan kepada seseorang, misalnya hari ini tim penyuluhan mengedukasi

³⁰ Bapak Indrajaya Burnama, “Wawancara Dengan Seksi Ekstensifikasi (Account Representative).”

atau menginformasi kewajiban yang bersangkutan tidak bisa diharapkan besok langsung berubah, tetapi dengan adanya edukasi tersebut akan merubah stigma atau asumsi yang awalnya. Oleh karena itu, satu-satunya cara itu dengan edukasi. Karena sudah tersampaikan bahwa faktor terbesarnya adalah kesadaran dan ketakutan masyarakat ketika bertemu dengan orang pajak pasti disuruh untuk membayar.³¹

b. Penegakan Hukum Meliputi Pemeriksaan dan Penagihan Pajak

Selain kegiatan ekstensifikasi dan intensifikasi diatas, KPP Pratama Jepara juga melakukan penegakan hukum dari kegiatan pemeriksaan dan penagihan pajak yang nantinya dapat menjadi solusi terbaik untuk memecahkan masalah pada penerimaan pajak di KPP Pratama Jepara pada wajib pajak yang masih kurangnya kesadaran, pengetahuan dan kepatuhan pajaknya. Solusi tersebut nantinya dapat diharapkan dalam meningkatkan penerimaan pajak melebihi target yang tentukan sebelumnya. Hal ini disampaikan oleh Bapak Hery Supriyadi selaku Kasi IV KPP Pratama Jepara.³²

Dari solusi yang diberikan diatas, jika KPP Pratama Jepara masih belum berhasil dalam strategi yang dilakukan maka akan dilakukan perlahan-perlahan dalam kegiatan eksten dan inten dengan melakukan pemeriksaan dan penagihan. Hal tersebut diutarakan oleh Bapak Hery Supriyadi.³³ Sama halnya yang diungkapkan oleh Bapak Indrajaya Burnama, tim ekstensifikasi masih terhalang atas kualitas data yang diberikan pusat untuk KPP Pratama Jepara. Dengan hal itu, kantor pusat atau DJP memberikan upaya untuk kedepannya dengan kegiatan reformasi perpajakan jilid 3, sehingga dapat memperbaiki kebenaran dan kualitas mengenai data wajib pajak. Walaupun data sekarang itu mudah diperoleh, diakses, cuman data tersebut memang benar-benar *valid* apa tidak. Jika kita mendapatkan data dari pusat, kami tetap akan melakukan proses data-data yang diberikan oleh pusat. Dengan adanya kegiatan tersebut

³¹ Bapak Dandy Brasinga, “Wawancara Dengan Seksi Pelayanan (Fungsional Penyuluh).”

³² Bapak Hery Supriyadi, “Wawancara Dengan KASI IV KPP Pratama Jepara.”

³³ Bapak Hery Supriyadi.

nantinya dapat memperbaiki kebenaran dan kualitas mengenai data wajib pajak.³⁴ Sedangkan Bapak Dandy Brasinga juga mengungkapkan walaupun tim penyuluhan untuk capaian target dalam sosialisasi sudah 104%, tetapi masih terdapat strategi yang belum tercapai. Maka nantinya tim penyuluhan akan melakukan pendampingan atau pengembangan pajak terhadap UMKM. Kemudian upaya kedepannya tim penyuluhan mencoba akan bekerjasama dengan dinas yang terkait dengan perdagangan dan UMKM. Sehabis itu tim penyuluhan membaca alur UMKM yang ada di Jepara itu bagaimana, kemudian dari mengedukasi kepada UMKM bagi yang wajib membayar pajak silahkan membayar pajak, bagi yang pernah mendapatkan insentif tahun ini berupa PTKP usaha itu silahkan disesuaikan pada perpajakannya. Upayanya pihak KPP Pratama Jepara membangun komunikasi dahulu supaya mengetahui. Sebetulnya UMKM yang secara daerah Jepara perlu ditingkatkan kesadaran dan pengetahuan perpajakannya. Dengan itu, harapan itu ketika suatu UMKM patuh terhadap peraturan perpajakan otomatis akan jauh terhindar dari denda. Ketika jauh terhindar dari denda otomatis keuntungannya akan semakin besar, dengan keuntungan yang semakin besar akan pasti usahanya akan semakin besar.³⁵

Pihak KPP Pratama Jepara berupaya setiap program-program yang direncanakan untuk terealisasi kedepannya. Langkah demi langkah di lakukan, dimana kepatuhan wajib pajaknya baru diangka 88% yang kekurangan 12% nantinya pihak KPP Pratama Jepara berencana untuk mensosialisasikan langsung pada wajib pajak. Sedangkan dalam upaya penerimaan pajaknya pihak KPP Pratama Jepara tetap melakukan kegiatan eskten dan inten agar terealisasi mencapai target yang sudah ditentukan. Dari berbagai strategi, upaya yang dilakukan, kendala yang dialami dan solusi yang diberikan tidak jauh dari adanya keberhasilan yang diberikan pihak KPP Pratama Jepara dalam meningkatkan penerimaan pajaknya. Keberhasilan dalam pelaksanaan program-program saat ini masih berjalan dan pihak KPP Pratama Jepara terus berupaya untuk mencapai target penerimaan pajaknya di tahun 2022 ini. Hal ini disampaikan

³⁴ Bapak Indrajaya Burnama, “Wawancara Dengan Seksi Ekstensifikasi (Account Representative).”

³⁵ Bapak Dandy Brasinga, “Wawancara Dengan Seksi Pelayanan (Fungsional Penyuluh).”

oleh Bapak Hery Supriyadi selaku Kasi IV KPP Pratama Jepara.³⁶ Begitu juga pada tim ekstensifikasi ini, Bapak Indrajaya Burnama mengungkapkan bahwa keberhasilan pelaksanaan program-programnya ini sudah berjalan dengan baik dan berhasil ditahun 2020 dan 2019, tetapi untuk tahun 2021 ini kami kurang berjalan dengan baik karena terkendala dari kondisi pandemi covid yang mengakibatkan terbatasnya dalam melakukan penyuluhan mengenai perpajakan. Tetapi untuk tahun ini tim ekstensifikasi berusaha menumbuhkan lagi untuk penerimaan pajaknya bisa terealisasi kembali dari adanya pandemi tahun lalu.³⁷ Pihak KPP Pratama Jepara sampai saat ini sudah semaksimal mungkin dalam pencapaian target penerimaan pajaknya. Hal ini bisa dilihat dari angka kepatuhan wajib pajak yang menunjukkan angka 88% dari target kepatuhan pajak sebesar 100%. Dengan diikuti target pencairan pajak, penerimaan pajak dan tindakan pemeriksaan kearah 100%.

C. Analisis Data Penelitian

Berdasarkan data yang didapat pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara jumlah penerimaan pajak KPP Pratama Jepara pada tahun 2021 sebesar Rp 656 Triliun dari target penerimaan sebesar Rp 767 Triliun atau pencapaian target sebesar 85,6%, menunjukkan bahwa KPP Pratama Jepara belum mencapai target yang diinginkan sebelumnya. Walaupun tahun 2021 perpajakan di Indonesia mengalami pencapaian target penerimaan pajaknya, tetapi di KPP Pratama Jepara masih di bawah target yang diinginkan, data penerimaan pajak dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1
Penerimaan Pajak KPP Pratama Jepara Tahun 2016-2021

No.	Tahun	Penerimaan Pajak (Bruto)	Penerimaan Pajak (Netto)
1.	2016	530,628,212,331	517,328,499,428
2.	2017	612,717,632,251	588,195,256,837
3.	2018	740,702,690,275	645,750,593,480
4.	2019	1,006,252,274,558	850,902,531,500

³⁶ Bapak Hery Supriyadi, “Wawancara Dengan KASI IV KPP Pratama Jepara.”

³⁷ Bapak Indrajaya Burnama, “Wawancara Dengan Seksi Ekstensifikasi (Account Representative).”

5.	2020	1,023,740,702,837	810,834,982,554
6.	2021	767,568,409,310	656,800,960,534

Sumber : *Penerimaan Pajak KPP Pratama Jepara*

Dari sumber data penerimaan pajak di KPP Pratama Jepara dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2021, pajak-pajak yang dikelola oleh KPP Pratama Jepara meliputi :

1. Pajak Penghasilan (PPh)

Pajak Penghasilan (PPh) adalah pajak yang dikenakan kepada orang pribadi atau badan atas penghasilan yang diterima atau diperoleh dalam satu tahun pajak. Yang dimaksud dengan penghasilan adalah setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh wajib pajak yang berasal dari baik dari Indonesia maupun dari luar Indonesia yang dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan wajib pajak yang bersangkutan dengan nama dan dalam bentuk apapun. Dengan demikian maka penghasilan itu dapat berupa keuntungan usaha, gaji, honorarium, hadiah, dan lain sebagainya.

2. Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

Pajak Pertambahan Nilai (PPN) adalah pajak yang dikenakan atas konsumsi Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak di dalam Daerah Pabean (dalam wilayah Indonesia). Orang pribadi, perusahaan, maupun pemerintah mengkonsumsi Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak dikenakan PPN. Pada dasarnya, setiap barang dan jasa adalah Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak, kecuali ditentukan lain oleh Undang-Undang PPN.

3. Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM)

Selain dikenakan PPN, atas pengkonsumsian Barang Kena Pajak tertentu yang tergolong mewah juga dikenakan PPnBM. Yang dimaksud dengan Barang Kena Pajak yang tergolong mewah adalah :

- a. Barang tersebut bukan merupakan barang kebutuhan pokok; atau
- b. Barang tersebut dikonsumsi oleh masyarakat tertentu; atau
- c. Pada umumnya barang tersebut dikonsumsi oleh masyarakat berpenghasilan tinggi; atau
- d. Barang tersebut dikonsumsi untuk menunjukkan status; atau
- e. Apabila dikonsumsi dapat merusak kesehatan dan moral masyarakat, serta mengganggu ketertiban masyarakat.

4. Bea Materai

Bea Materai adalah pajak yang dikenakan atas pemanfaatan dokumen, seperti surat perjanjian, akta notaris, serta kwitansi pembayaran, surat berharga, dan efek yang memuat jumlah uang atau nominal diatas jumlah tertentu sesuai dengan ketentuan.

5. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) tertentu

PBB adalah pajak yang dikenakan atas kepemilikan atau pemanfaatan tanah dan atau bangunan. PBB merupakan Pajak Pusat namun demikian hamper seluruh realisasi penerimaan PBB diserahkan kepada Pemerintah Daerah baik Provinsi maupun Kabupaten/Kota.

Mulai 1 Januari 2014, PBB pedesaan dan perkotaan merupakan pajak daerah. Untuk PBB Perkebunan, Perhutanan, Pertambangan masih tetap merupakan pajak pusat.

Dengan hasil penelitian dan wawancara dengan Bapak Hery Supriyadi sebagai bidang Kasi IV, Bapak Dandy Brasinga selaku seksi pelayanan bagian asisten fungsional penyuluh, dan Bapak Indrajaya Burnama selaku seksi ekstensifikasi bagian *Account Representative* atau AR KPP Pratama Jepara melakukan berbagai strategi untuk meningkatkan penerimaan pajak di KPP Pratama Jepara pada tahun 2021 beserta kendala dan solusi yang diberikan, sebagai berikut :

1. Strategi yang Diterapkan untuk Meningkatkan Penerimaan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jepara

Penerimaan Pajak bisa diartikan sebagai pendapatan yang dibebankan yang nantinya dapat menjadi sumber pendanaan untuk mendukung kemandirian pembiayaan negara yang bersumber dari rakyat. Berdasarkan hasil wawancara dengan perwakilan seksi di KPP Pratama Jepara, menjelaskan strategi yang diterapkan untuk meningkatkan penerimaan pajak di KPP Pratama Jepara dilakukan sebagai berikut :

a. Ektensifikasi

Sesuai dengan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-14/PJ/2019 menjelaskan bahwa kegiatan ekstensifikasi merupakan kegiatan pengawasan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terhadap wajib pajak yang telah memenuhi syarat subjektif dan objektif tetapi belum mendaftarkan diri untuk diberikan nomor pokok wajib pajak (NPWP) berdasarkan dengan

peraturan perundang-undangan perpajakan.³⁸ Kegiatan ekstensifikasi ini nantinya dapat menargetkan berbagai jenis wajib pajak yang terdiri dari wajib pajak badan, orang pribadi, warisan yang belum terbagi, dan bendahara yang ditunjuk sebagai pemungut atau pemotong pajak. Strategi yang diterapkan tim ekstensifikasi di KPP Pratama Jepara ini meliputi: mendatangi lokasi wajib pajak, mendatangi pemberi kerja atau bendaharawan pemerintah, dan melakukan kegiatan dengan pengumpulan data lapangan. Di KPP Pratama Jepara kegiatan ekstensifikasi ini bertujuan untuk menambah jumlah wajib pajak terdaftar dan memperluas basis data perpajakan dengan mendaftarkan masyarakat untuk memiliki NPWP yang sebelumnya belum ber NPWP.

Dengan kegiatan ekstensifikasi ini nantinya diharapkan untuk meningkatkan penerimaan pajak di KPP Pratama Jepara untuk mencapai target yang ditetapkan. Ekstensifikasi dilaksanakan berdasarkan data atau informasi yang dimiliki dan diperoleh Ditjen Pajak, baik melalui data eksternal, internal, ataupun hasil kegiatan pengumpulan data lapangan (KPD). Di KPP Pratama Jepara kegiatan ekstensifikasi ini dilakukan berbagai cara, misalnya ada transaksi pengalihan tanah dan bangunan, tetapi seseorang yang membeli tanah dan bangunan dengan nilai yang material tersebut belum ber NPWP, maka nanti dari pihak KPP Pratama Jepara untuk menghimbau mendaftarkan NPWP. Selain dari transaksi tanah dan bangunan tersebut ada juga data tabungan yang cukup besar, memiliki data surat berharga, ada transaksi pembelian mobil dan sebagainya, tetapi seseorang tersebut belum ber NPWP maka nanti di himbau untuk mendaftarkan NPWP sebagai wajib pajak sebelum melakukan transaksi pembelian dan memiliki data-data yang berharga.

Ekstensifikasi dilakukan untuk memberikan NPWP terhadap wajib pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif namun belum terdaftar, adapun tahapan dalam ekstensifikasi sebagai berikut :³⁹

³⁸ Direktur Jenderal, "Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE - 14/PJ/2019," 2019.

³⁹ Direktur Jenderal.

- 1) Tahap perencanaan ekstensifikasi, yaitu kegiatan penyusunan Daftar Sasaran Ekstensifikasi (DSE) berdasarkan data dan/atau informasi atas wajib pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif namun belum terdaftar, meliputi :
 - a) Penentuan sumber data dan/atau informasi;
 - b) Pengumpulan data dan/atau informasi;
 - c) Pengolahan data dan/atau informasi;
 - d) Penyusunan (DSE).
- 2) Tahap pelaksanaan ekstensifikasi, yaitu kegiatan tindak lanjut terhadap wajib pajak sebagaimana tercantum dalam daftar penugasan ekstensifikasi (DPE), meliputi :
 - a) Penugasan DSE, yang disebut DPE;
 - b) Penerbitan surat permintaan penjelasan atas data dan/atau keterangan (SP2DK);
 - c) Penyampaian SP2DK;
 - d) Pengelompokan tanggapan wajib pajak;
 - e) Tindak lanjut terhadap tanggapan wajib pajak atas SP2DK.
- 3) Tahap pemantauan dan evaluasi ekstensifikasi, yaitu kegiatan pemantauan dan evaluasi ekstensifikasi yang dilakukan oleh Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak bersama Direktorat Ekstensifikasi dan Penilaian, Kanwil DJP, dan KPP secara berkala melalui sistem informasi atau cara lain, termasuk :
 - a) Pemantauan dan evaluasi proses ekstensifikasi; dan
 - b) Pemantauan dan evaluasi hasil ekstensifikasi.

b. Intensifikasi

Sesuai Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-06/PJ.9/2001, intensifikasi adalah kegiatan optimalisasi penggalian penerimaan pajak terhadap objek serta subjek pajak yang sudah tercatat atau terdaftar dalam administrasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) serta hasil pelaksanaan ekstensifikasi wajib pajak.⁴⁰ Kegiatan intensifikasi pajak tidak bisa dilepaskan dengan kegiatan ekstensifikasi wajib pajak, dua kegiatan ini saling berkaitan. Proses pelaksanaan kegiatan intensifikasi pajak dimulai dari melakukan pembinaan, sosialisasi peraturan terkait pajak, pengawasan sekaligus pemeriksaan dalam rangka meningkatkan

⁴⁰ Departemen Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak, "Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE - 06/PJ.9/2001," 2001.

kesadaran kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Di KPP Pratama Jepara kegiatan intensifikasi bertujuan untuk mengoptimalkan semua usahanya dalam peningkatan penerimaan pajak. Dalam pelaksanaan kegiatan intensifikasi pajak, KPP Pratama Jepara melakukan berbagai cara, sebagai berikut :

1) Menerbitkan Surat Himbauan

Surat himbauan adalah surat yang diterbitkan oleh kantor pelayanan berdasarkan hasil penelitian kantor pajak untuk meminta klarifikasi kepada wajib pajak terhadap adanya dugaan belum terpenuhinya kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Di KPP Pratama Jepara, AR (*Account Representative*) mengawasi wajib pajak yang belum membayar pajak. Nantinya jika belum membayar pajak akan diterbitkan surat peringatan untuk membayar pajak. Surat himbauan ini diterbitkan apabila ada wajib pajak yang telah memiliki NPWP dalam keadaan yang memungkinkan untuk membayar pajak setelah data atau laporan keuangannya diperiksa oleh AR pada bagian seksi pengawasan dan konsultasi tetapi wajib pajak tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya.

2) Penerbitan Surat Tagihan Pajak (STP)

Surat ini merupakan tindak lanjut dari pengiriman surat himbauan kepada wajib pajak oleh AR (*Account Representative*) pada seksi pengawasan dan konsultasi, dimana AR memeriksa dan menindaklanjuti surat pemberitahuan tahunan (SPT) wajib pajak yang diberikan oleh seksi pengolahan data dan informasi. Apabila setelah diperiksa ada SPT nihil oleh wajib pajak, namun dari laporan keuangan yang ada dan kemudian diperiksa ada kemungkinan wajib pajak yang bersangkutan memiliki kewajiban untuk membayar pajak, maka AR membuat STP untuk disampaikan kepada wajib pajak yang bersangkutan. Selain itu, STP juga diterbitkan untuk ditunjukkan kepada wajib pajak yang telat melapor dan menyeter pajak.

Tujuan STP dalam kegiatan intensifikasi yaitu untuk tercapainya pajak secara optimal dalam

penggalian penerimaan pajak dengan menagih wajib pajak yang telah mendaftar untuk melakukan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan Undang-Undang perpajakan yang berlaku.

3) Pemeriksaan

Menurut Peraturan Menteri Keuangan No.184/PMK.03/2015, pemeriksaan pajak adalah serangkaian kegiatan yang menghimpun dan mengolah data, keterangan dan atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Pemeriksaan dilakukan oleh seksi pemeriksaan dan kelompok jabatan fungsional yang memeriksa dan meneliti SPT yang diterima dari seksi pengolahan data dan informasi yang tujuannya untuk mengetahui wajib pajak yang melakukan keterlambatan pembayaran, keterlambatan pelaporan, atau wajib pajak yang masih harus melakukan pembayaran. Setelah kegiatan pemeriksaan dilakukan dan terdapat kewajiban yang seharusnya dilakukan oleh wajib pajak tetapi tidak dilakukan, maka dapat dilakukan proses selanjutnya untuk mengoptimalkan tercapainya penerimaan pajak di KPP Pratama Jepara.

c. **Meningkatkan Kepatuhan dan Kesadaran Wajib Pajak**

Menurut Gunandi dalam Pancawati Hardiningsih, kepatuhan pajak (*tax compliance*) merupakan wajib pajak mempunyai kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku tanpa di dilakukannya pemeriksaan, investigasi secara seksama, peringatan atau ancaman, penagihan, atau penerapan sanksi baik administrasi atau hukuman.⁴¹ Sedangkan kesadaran wajib pajak memiliki arti yaitu suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Meningkatkan kepatuhan dan kesadaran wajib

⁴¹ Pancawati Hardiningsih, "Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Kasus Di KPP Pratama Salatiga)," *Dinamika Akuntansi, Keuangan Dan Perbankan* 3 (2014).

pajak merupakan hal penting yang dilakukan KPP Pratama Jepara dalam penerimaan pajaknya. Di KPP Pratama Jepara meningkatkan kepatuhan dan kesadaran wajib pajaknya dilakukan dalam kegiatan penyuluhan, kegiatan penyuluhan di KPP Pratama Jepara terdiri dari penyuluhan langsung dan tidak langsung.

Jika dari kegiatan ekstensifikasi, intensifikasi, meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak tersebut masih tetap diabaikan oleh wajib pajak, maka masalah ini nanti akan ditangani oleh seksi penagihan. Dimana kalau penagihan tersebut masih tidak aktif, maka akan diberikan surat paksa, surat sita, surat lelang, dan sebagainya atau jalur hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pelaksanaan ekstensifikasi dan intensifikasi pajak yang setiap tahunnya dilakukan oleh KPP Pratama Jepara sudah menjadi hal rutin menjalankan strategi untuk meningkatkan penerimaan pajak dalam mencapai target setiap tahunnya. Selain dari strategi diatas, KPP Pratama Jepara juga melakukan upaya-upaya lain untuk mendukung strategi dalam meningkatkan penerimaan pajak untuk mencapai target yang ditentukan, antara lain :

a. Memaksimalkan Penyuluhan

Penyuluhan merupakan suatu upaya dan proses memberikan informasi perpajakan kepada masyarakat, dunia usaha, dan lembaga pemerintah maupun non pemerintah.⁴² Di KPP Pratama Jepara dalam memberikan penyuluhan terhadap wajib pajak untuk meningkatkan kesadaran kewajiban pajak merupakan tugas dari fungsional penyuluh atau pada seksi pelayanan. Dalam mensosialisasikan perpajakannya, KPP Pratama Jepara melakukan sosialisasi dengan cara sosialisasi berkala dan berjadwal. Sosialisasi berjadwal di KPP Pratama Jepara ini semisal pada waktu bulan ramadhan melakukan sosialisasi terkait dengan kewajiban pajak, sosialisasi ini juga mengingatkan umat Islam dalam menjalankan syariatnya. Sedangkan sosialisasi berkala semisal saat awal tahun tim penyuluhan merencanakan program-program yang sudah ditentukan. Dengan adanya memaksimalkan penyuluhan

⁴² Direktorat Jendral Pajak, "Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-03/PJ/2013 Tentang Pedoman Penyuluhan Perpajakan," 2013.

tersebut, nantinya menjadikan penerimaan pajak bisa meningkat.

Selain diterapkannya sosialisasi berjadwal dan berkala, KPP Jepara juga menerapkan kegiatan penyuluhan yang terbagi dari berbagai macam cara, antara lain :

1) Penyuluhan Langsung

Penyuluhan langsung disini maksudnya wajib pajak langsung datang ke KPP Pratama Jepara untuk diberikan penyuluhan masalah perpajakan. Misalnya dengan pertemuan *tax amnesty*, kemudia pihak KPP Pratama Jepara diundang oleh organisasi atau kelompok untuk melakukan penyuluhan mengenai pajak, dan sebagainya.

2) Penyuluhan Tidak Langsung

Untuk penyuluhan tidak langsung ini, maksudnya pihak KPP Pratama Jepara menyampaikan pesan secara tidak langsung yang dilakukan oleh penyuluh melainkan melalui media. Misalnya, pihak KPP Pratama Jepara mengadakan *via zoom* atau melalui *live instagram*, *youtube* dan sebagainya, yang dilakukan pada studio yang ada di KPP Pratama Jepara, kemudian pihak KPP Pratama Jepara bekerjasama dengan penyiaran radio, pihak KPP Pratama Jepara juga melakukan penyuluhan melalui *twitter*, *instagram*, *facebook*, koran, media luar ruang (pakai spanduk), brosur, *leaflet*, dan sebagainya. Dan pihak KPP Pratama Jepara juga menggandeng tokoh-tokoh masyarakat, seperti menggandeng Bapak Bupati Jepara, Wakil Bupati Jepara, kemudian anggota DPRD Jepara, Kejaksaan Negeri atau Pengadilan Negeri Jepara, Polres Jepara, dan juga Kodim Jepara yang tujuannya untuk menyampaikan SPT Tahunannya tepat waktu. Ada alasan lain pihak KPP Pratama Jepara menggandeng tokoh-tokoh masyarakat yaitu nantinya dapat menghimbau untuk mengajak lingkungan sekitar agar wajib pajak dapat menyampaikan SPT Tahunannya tepat waktu.

b. Melakukan Kegiatan Layanan di Luar Kantor (LDK)

LDK disini maksudnya pihak KPP Pratama Jepara turun langsung ke lapangan atau ke kecamatan untuk memberikan edukasi, asistensi, konsultasi terkait pelaporan pajak, dan kosultasi pajak lainnya. Biasanya momen LDK

ini dilakukan saat 3 bulan sebelum laporan SPT pribadi maupun badan berakhir. Dengan adanya kegiatan LDK ini dapat mempermudah wajib pajak untuk mengisi dan melaporkan pajak tahunannya tanpa harus ke kantor KPP Pratama Jepara.

c. Menjamin Kualitas Data yang Valid dan Relevan Pada Wajib Pajak

Di KPP Pratama Jepara data-data yang diturunkan oleh kantor pusat atau Direktorat Jenderal Pajak itu melalui proses *scanning* atau proses analisis mengenai data wajib pajak, setelah proses tersebut bisa dijadikan sebagai daftar sasaran ekstensifikasi jika data tersebut *valid* dan relevan. Maksudnya, data yang diturunkan dan dikumpulkan dari berbagai pihak akan diolah dan ditindaklanjuti lagi untuk memastikan bahwa daftar sasaran ekstensifikasi ini belum ber NPWP, tetapi sudah memenuhi syarat subjektif dan objektif. Dengan kebenaran data yang diberikan DJP ke pihak KPP Pratama Jepara, nantinya dengan upaya ini dapat memberikan peningkatan penerimaan pajak di KPP Pratama Jepara.

2. Kendala dan Solusi yang Dilakukan Pihak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jepara dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jepara

Dalam pelaksanaan penerimaan pajak di KPP Pratama Jepara terdapat beberapa kendala yang seringkali menghambat jalannya pelaksanaan dalam meningkatkan penerimaan pajak, hambatan-hambatan tersebut antara lain, yaitu :

a. Kurangnya Kesadaran Wajib Pajak

Kurangnya kesadaran wajib pajak akan kewajiban perpajakannya ini menjadi kendala dalam meningkatkan penerimaan pajak. Sebagian masyarakat atau wajib pajak di wilayah Jepara masih belum mengetahui arti penting apa itu pajak, tujuan dan manfaat pajak, serta pembayaran dan bagaimana perhitungannya. Kesadaran membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu bentuk sikap moral yang memberikan sebuah kontribusi kepada negara untuk menunjang pembangunan negara dan berusaha untuk menaatati semua peraturan yang telah ditetapkan oleh negara serta dipaksakan kepada wajib pajak.

Dari hasil wawancara dengan pihak KPP Pratama Jepara menyatakan bahwa salah satu kendala utama dalam penerimaan pajak ini adalah kesadaran wajib pajak. Asumsi masyarakat umum yang hanya menyatakan bahwa kewajiban perpajakan hanya sampai dengan yang bersangkutan memegang NPWP, seakan-akan tidak mempunyai kewajiban lain. Sehingga dengan kurangnya kesadaran wajib pajak di KPP Pratama Jepara menjadikan pendapatan penerimaan pajak di KPP Pratama belum maksimal dalam meningkatkan penerimaan pajaknya. Hal ini sesuai dengan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak menurut Siti Kurnia Rahayu, menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak untuk meningkatkan penerimaan pajak dalam mencapai target yang diinginkan.

b. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak yang Masih Rendah

Salah satu penyebab rasio pajak di Indonesia rendah dikarenakan tingkat kepatuhan masyarakat membayar pajak masih rendah. Secara umum, tingkat kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penentu besar kecilnya dalam meningkatkan penerimaan pajak di Indonesia. Tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah menjadikan kendala dalam meningkatkan penerimaan pajak di KPP Pratama dalam mencapai target. Dimana wajib pajak atau masyarakat masih enggan dalam membayar pajak, pelaporan SPT pribadi maupun badan, dan sebagainya.

Wajib pajak yang mengetahui tentang pengetahuan dalam perpajakan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Kondisi ini dapat berdampak positif pada sifat atau perilaku wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jepara. Kepatuhan wajib pajak tidaklah sepenuhnya berasal dari kesadaran akan diri sendiri, melainkan ketakutan mereka akan hukum. Faktor ketakutan masyarakat juga menjadi hal kepatuhan wajib pajak akan perpajakannya, masyarakat yang menganggap pajak itu menakutkan dan jika mendapat surat dari pajak pasti akan disuruh untuk membayar. Padahal jika wajib pajak mendapat surat tidak hanyalah untuk kewajiban membayar pajak, tetapi pelaporan jika terlambat juga bisa terjadi.

Dengan adanya kendala ini menjadi terhambatnya dalam meningkatkan penerimaan pajak di KPP Pratama Jepara.

c. Kurangnya Pengetahuan atau *Soft Skill* pada Wajib Pajak Tentang Pentingnya Kewajiban dalam Perpajakan

Pengetahuan dan pemahaman perpajakan erat kaitannya mempengaruhi kesadaran masyarakat dalam pembayaran pajak. Pada penjelasan sebelumnya disebutkan bahwa kesadaran dan kepatuhan pajak seringkali menjadi kendala dalam pengumpulan pajak dari masyarakat, hal ini disebabkan karena adanya pengetahuan dan pemahaman masyarakat yang masih rendah akan peraturan perpajakan. Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada.

Pihak KPP Pratama Jepara menjelaskan bahwa wajib pajak di wilayah Jepara masih banyak yang mengalami kesulitan dalam menentukan besarnya jumlah pajak yang terutang, biasanya terdapat kendala wajib pajak tidak dapat menghitung, melapor, dan menyetorkan sendiri kewajiban perpajakannya. Hal ini disebabkan pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan yang masih rendah mengenai cara perhitungan pelaporan, dan penyetoran pajak. Hal ini juga terhambatnya waktu pandemi di tahun 2021, yang menjadikan tim di KPP Pratama Jepara merasa kesulitan atau tidak efektif dalam mengedukasi wajib pajak. Dikarenakan disatu sisi tidak semua orang mempunyai *zoom* kemudian tidak semua orang paham *instagram*, tidak semua orang paham *tiktok*, tidak semua orang paham *youtube*. Padahal media edukasi kita ketika *online* hanya itu misalnya plus *zoom*, tidak semua orang paham dan tidak semua orang bisa.

d. Terbatasnya Sumber Daya Manusia Pegawai dan Anggaran

Terbatasnya sumber daya manusia pegawai merupakan suatu kendala yang dialami KPP Pratama Jepara dalam meningkatkan penerimaan pajak. Hal ini yang sesuai dengan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan pihak KPP Pratama Jepara, menyatakan bahwa saat pegawai KPP Pratama melaksanakan kegiatan Layanan Diluar Kantor (LDK), semua pegawai mendapat giliran pada setiap

wilayah kecamatan dan pegawai yang melakukan LDK meninggalkan pekerjaannya yang ada dikantor untuk mengikuti tugas LDK dengan singkat. LDK di KPP Pratama ini dibantu dengan relawan pajak, dimana relawan pajak membantu mengisi SPT bagi wajib pajak. Walaupun sudah dibentuknya relawan pajak, masih saja pihak KPP Pratama Jepara masih terbatasnya sumber daya manusia. Setelah dilakukannya LDK, pegawai langsung kembali ke kantor untuk menyelesaikan tugas kantornya.

Begitu juga pada faktor anggaran, saat KPP Pratama Jepara melakukan suatu acara untuk mengedukasi wajib pajak dalam hal perpajakan. Anggaran bisa menjadikan faktor kendala dalam meningkatkan penerimaan pajak, karena saat tim penyuluhan melakukan acara edukasi tetapi sarana dan prasarana tidak selalu mendukung jalannya suatu acara tersebut, sehingga nanti akan mencari lokasi yang memungkinkan tetapi terhalang akan anggarannya. Hal ini menjadikan kendala dalam mengedukasi wajib pajak atau masyarakat untuk meningkatkan penerimaan pajaknya.

e. Media Edukasi yang Terbatas oleh Pemerintah

Pengertian edukasi perpajakan menurut Pasal 1 nomor 1 PER-12/2021 merupakan suatu proses atau upaya dalam mengembangkan dan meningkatkan potensi warga negara untuk menghasilkan perilaku kesadaran perpajakan yang tinggi, peningkatan pengetahuan, dan ketrampilan perpajakan serta peningkatan kepatuhan perpajakan.⁴³ Memang dalam mencapai target penerimaan pajak selalu adanya dukungan dari pemerintah setempat, walaupun di KPP Pratama Jepara pemerintah sudah mendukung penuh akan kewajiban perpajakannya akan kepatuhan dan kesadaran wajib pajak di wilayah Jepara, tetapi pemerintah masih terbatas dalam hal memberikan media edukasinya. Misalnya tim penyuluhan KPP Pratama Jepara membutuhkan penyediaan untuk baliho yang besar untuk memperingatkan wajib pajak yang belum membayar ataupun melaporkan pajaknya, tetapi pemerintah belum memberikan sarana menyediakan baliho tersebut. Tidak hanya pada edukasi secara langsung maupun tidak langsung,

⁴³ Asosiasi Tax Center Perguruan Tinggi Seluruh Indonesia, “Edukasi Perpajakan,” Atpetsi, 2021, <https://atpetsi.or.id/apa-itu-edukasi-perpajakan>.

tetapi pemerintah juga menyediakan media edukasi iklan pada baliho sepanjang jalan.

Dengan adanya kendala-kendala tersebut, KPP Pratama Jepara memberikan solusi atas kendala yang dialami dalam meningkatkan penerimaan pajak. Singkatnya, solusi dapat diartikan sebagai suatu penyelesaian ataupun jalan keluar yang digunakan dalam menyelesaikan suatu permasalahan yang terjadi. Solusi yang diberikan KPP Pratama Jepara terhadap kendala-kendala tersebut, diantaranya :

a. Ekstensifikasi

Solusi yang diberikan pihak KPP Pratama Jepara dalam meningkatkan penerimaan pajak yaitu melalui kegiatan ekstensifikasi. Dengan kegiatan ekstensifikasi ini, pihak KPP Pratama Jepara mempunyai tujuan yaitu untuk menambah jumlah wajib pajak dalam meningkatkan penerimaan pajak untuk kedepannya. Kegiatan ekstensifikasi ini dilakukan berbagai macam cara misalnya transaksi pengalihan tanah dan bangunan, tetapi seseorang yang membeli tanah dan bangunan dengan nilai yang material tersebut belum ber NPWP, maka nanti dari pihak KPP Pratama Jepara untuk menghimbau mendaftarkan NPWP. Selain dari transaksi tanah dan bangunan tersebut ada juga data tabungan yang cukup besar, memiliki data surat berharga, ada transaksi pembelian mobil dan sebagainya, tetapi seseorang tersebut belum ber NPWP maka nanti di himbau untuk mendaftarkan NPWP sebagai wajib pajak sebelum melakukan transaksi pembelian dan memiliki data-data yang berharga. Selain itu, tim ekstensifikasi ini juga berkerjasama dengan pihak-pihak eksternal, misalnya dengan dinas-dinas, mengirim tim untuk sosialisasi dengan PNS yang belum ber NPWP. Jika dengan organisasi tim ekstensifikasi KPP Pratama Jepara juga bekerjasama dengan IDI, IKAF, notaris PPAT dan sebagainya.

b. Intensifikasi

Solusi berikutnya yaitu dengan kegiatan intensifikasi, dimana kegiatan intensifikasi ini kelanjutan dari kegiatan ekstensifikasi yang bertujuan untuk mengoptimalkan semua usaha dalam peningkatan penerimaan pajak. Proses pelaksanaan kegiatan intensifikasi di KPP Pratama Jepara ini dimulai dari melakukan pembinaan, sosialisasi peraturan

terkait pajak, pengawasan sekaligus pemeriksaan dalam rangka meningkatkan penerimaan pajak.

c. Penegakan Hukum dengan Kegiatan Pemeriksaan dan Penagihan Pajak

Penegakan hukum pajak tidak selalu diawali dengan pengenaan sanksi administrasi. Namun, pada tahap awal, proses penegakan hukum ini dimulai dari upaya untuk mengingatkan warga negara yang telah memiliki kewajiban perpajakan (wajib pajak) dengan penyampaian surat himbauan dan surat teguran. Di KPP Pratama Jepara, langkah-langkah yang diberikan untuk proses penegakan hukum bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya yaitu : pertama, pihak KPP Pratama Jepara mengingatkan masyarakat akan kewajiban perpajakannya dimulai dari penyampaian surat himbauan agar warga negara yang telah memenuhi kewajiban subjektif dan memiliki objek pajak untuk segera mendaftarkan diri sebagai wajib pajak atau mendaftarkan NPWP. Apabila warga negara sudah mendaftar sebagai wajib pajak, maka tahap pengawasan yang dilakukan berikutnya adalah pelaporan SPT (baik SPT Masa atau Tahunan). Disini jika wajib pajak belum melaporkan SPT Tahunan, maka pihak KPP Pratama Jepara akan menyampaikan surat teguran untuk segera melaporkan SPTnya. Kedua, jika proses pertama belum berhasil, maka pihak KPP Pratama Jepara akan meningkatkan dalam proses sanksi administrasi atau akibat pelanggaran yang dilakukan wajib pajak. Jika berstatus wajib pajak, tapi enggan melaporkan SPT Tahunannya maka pihak KPP Pratama Jepara akan mengenakan sanksi administrasi perpajakan yang melalui surat tagihan pajak (STP). Ketiga, upaya yang dilakukan setelah penagihan yaitu pemeriksaan. Disini pemeriksaan bertujuan untuk menguji kepatuhan dan kesadaran akan kewajiban perpajakannya, baik dalam hal laporan pajak, pendaftaran, maupun pembayaran pajaknya. Hasil akhir dari proses pemeriksaan ini merupakan laporan hasil pemeriksaan yang menjadi dasar untuk menertibkan surat ketetapan pajak. Keempat atau proses terakhir yaitu jika wajib pajak masih melakukan pelanggaran atau enggan memenuhi kewajiban perpajakannya maka pihak KPP Pratama Jepara akan memberikan surat paksa atau surat sita atau surat lelang

ataupun jalur hukum sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.

d. Memaksimalkan Penyuluhan Mengenai Pajak

Untuk mengatasi permasalahan atau kendala dalam meningkatkan penerimaan pajak yang telah disebutkan diatas, KPP Pratama Jepara juga mengadakan penyuluhan mengenai pajak kepada masyarakat atau wajib pajak terkait dengan kewajiban perpajakan. Penyuluhan diadakan guna untuk membuka pola pikir dan kesadaran masyarakat atau wajib pajak untuk lebih patuh akan kewajiban dalam perpajakannya. Selain itu, dengan penyuluhan yang diadakan oleh pihak KPP Pratama Jepara nantinya dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang perpajakan.

Penyuluhan yang dilakukan pihak KPP Pratama Jepara ini menggunakan dua macam cara penyuluhan, baik secara langsung dan tidak langsung. Penyuluhan langsung ini dilakukan secara tatap muka dengan mengadakan kegiatan-kegiatan yang diadakan langsung di aula KPP Pratama seperti acara *tax amnesty*, serta melakukan pertemuan-pertemuan penting dalam ruang hal kerjasama dengan suatu lembaga atau instansi pemerintah, begitu juga pihak KPP Pratama Jepara diundang atau bekerjasama dengan organisasi atau perusahaan-perusahaan besar yang ada di Jepara, dan sebagainya. Selanjutnya, penyuluhan tidak langsung maksudnya penyuluhan dilakukan secara online. Dimana pihak KPP Pratama Jepara bekerjasama dengan penyiaran radio, juga dengan media sosial, media cetak, media luar ruangan, ada *leaflet*, brosur. Selain itu, KPP Pratama Jepara mengadakan penyuluhan mengenai pajak bersama para pegawai-pegawainya untuk melakukan *zoom* yang dilakukan pada studio yang ada di kantor KPP Pratama Jepara. media sosial disini terdiri dari *twitter*, *instagram*, koran, spanduk, *youtube*, dan sebagainya.

Selain dari penyuluhan tersebut, pihak KPP Pratama juga menggandeng tokoh-tokoh masyarakat, seperti halnya menggandeng Bapak Bupati Jepara, Wakil Bupati Jepara, kemudian anggota DPRD Jepara, Kejaksaan Negeri atau Pengadilan Negeri Jepara, Polres Jepara, dan juga Kodim Jepara yang tujuannya untuk menyampaikan SPT Tahunannya tepat waktu. Nantinya tokoh masyarakat tersebut diharapkan bisa menghimbau untuk mengajak pada

lingkungan sekitar misalnya masyarakat atau pegawainya agar wajib pajak dapat menyampaikan SPT Tahunannya tepat waktu. Dengan menggandeng tokoh-tokoh masyarakat tersebut, pihak KPP Pratama Jepara mengadakan kegiatan tersebut dengan tema “Pekan Panutan Pajak”.

Dari kendala dan solusi yang diberikan pihak KPP Pratama Jepara dalam meningkatkan penerimaan pajaknya, ada beberapa dampak yang diberikan jika target penerimaan pajak di KPP Pratama Jepara tidak tercapai yaitu akan mempengaruhi dalam anggaran APBN dan penerimaan pajak di Kanwil DJP Jawa Tengah I tidak tercapai dalam memenuhi target penerimaan pajak yang nantinya dapat mempengaruhi pada Nasional.

Memang pelaksanaan program-program yang dilakukan oleh KPP Pratama Jepara masih berjalan tetapi belum sepenuhnya berhasil. Langkah-langkah untuk proses penerimaan pajak untuk mencapai 100% akan selalu dikejar untuk mencapai target. Dimana KPP Pratama Jepara berharap akhir Desember 2022 penerimaan pajak dan angka kepatuhan bisa mencapai 100%. Angka tersebut disusul dengan target atau pencairan pajak, tindakan pemeriksaan yang mencapai angka 100%. Walaupun keberhasilan pelaksanaan belum mencapai angka 100%, tetapi ke arah 100 % sudah ada. Selain itu, tim ekstensifikasi juga nantinya akan lebih mengutamakan atau memperbaiki kualitas data pada wajib pajak. Dimana tim ekstensifikasi nantinya akan berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait eksternal untuk mengatasi permasalahan mengenai kualitas data pada wajib pajak. Dengan solusi tersebut KPP Pratama Jepara akan melakukan reformasi perpajakan jilid 3. Sedangkan tim penyuluhan KPP Pratama Jepara akan melakukan pengembangan dan pendampingan pajak terhadap pajak UMKM, dimana nantinya pihak KPP Pratama untuk meningkatkan kesadaran, kepatuhan, dan pengetahuan wajib pajak akan perpajakannya. Dengan strategi yang diberikan pihak KPP Pratama Jepara dan juga solusi yang diberikan dalam menghadapi kendala dalam penerimaan pajak, maka KPP Pratama Jepara untuk kedepannya bisa meningkatkan penerimaan pajak untuk mencapai target yang ditentukan dari tahun-tahun sebelumnya.