

# PELAYANAN ADMINISTRASI PERPAJAKAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PROVINSI MALUKU UTARA

**Remeyl Dutu  
Gustaf Budi Tampi  
Jericho D. Pombengi**

*Abstrak: Tax Administration Service at North Maluku Province Tax Office. The method used in this research is qualitative research method where the data is presented in descriptive form to then analyzed, data collection is done by direct interview to the research informant which have been determined by purposive sampling method, observation in the field and by reviewing supporting documents. Public services as all forms of activities undertaken by central government agencies, in regions in the form of goods and services both in the fulfillment of community needs and in the implementation of legislation.*

*administration is a dynamic and sustainable process, driven in order to achieve goals by utilizing people and materials through coordination and cooperation. Taxes are the contribution of the people to the state treasury under the law (which can be imposed) by not receiving lead services (kontraprestasi) which can be directly demonstrated and used to pay public expenditures. Given the importance of the tax role, the government in this case the Directorate General of Tax under the auspices of the Ministry of Finance made various strategic efforts to maximize tax revenues and tax services to the public as taxpayers. One way to do this is by implementing modern tax administration system. Modern tax administration system is the desire to form a clean, professional, responsible, and able to create an effective and efficient bureaucracy. Universally, tax administration is the key to success in a tax policy. Therefore, tax administration reform should be done continuously so that the service function can be given optimally to the community. With a good administrative system, it is expected that the government is able to optimize the realization of tax revenue and improve tax compliance.*

*Keywords: Public Service, Tax Administration*

## PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu komponen penting dalam penerimaan negara, karena besarnya kontribusi pajak terhadap penerimaan negara sehingga pajak dapat mempengaruhi jalannya roda pemerintahan dan pembangunan di negara Indonesia. Besar kecilnya pajak akan menentukan kapasitas anggaran Negara dalam membiayai pengeluaran Negara, baik untuk pembiayaan pembangunan maupun untuk pembiayaan rutin. Menurut Adriani dalam Brotodiharjo, (1991:2) pajak adalah iuran kepada Negara yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan tujuannya adalah

untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas Negara yang diselenggarakan pemerintah. Atau dengan kata lain bahwa pajak tidak hanya digunakan untuk membiayai tugas-tugas dan aktivitas kenegaraan pemerintah melainkan juga digunakan untuk membayar pengeluaran umum yang mempunyai kaitan langsung dengan masyarakat seperti penyediaan fasilitas umum.

Dibentuknya suatu pemerintahan pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan tidaklah dibentuk untuk melayani diri sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap individu dapat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya untuk tujuan bersama. Pemerintah merupakan

manifestasi dari kehendak rakyat, karena itu harus memperhatikan kepentingan rakyat melalui proses dan mekanisme pemerintahan. Pemerintah memiliki peran untuk melaksanakan fungsi pelayanan dan pengaturan warga Negara. Untuk mengimplementasikan fungsi tersebut, pemerintah melakukan aktivitas pelayanan, pengaturan, pembinaan, koordinasi dan pembangunan dalam berbagai bidang. Layanan itu sendiri disediakan pada berbagai lembaga atau institusi pemerintah dengan aparat sebagai pemberi layanan secara langsung kepada masyarakat.

Antara pemerintah dan masyarakat terdapat suatu hubungan, dimana ada masyarakat di sana pula pemerintah diperlukan. Hubungan ini lebih didasarkan pada suatu interaksi antara yang menyediakan atau memberikan produk dengan yang membutuhkan atau menerima produk. Pemerintah adalah semua badan yang memproduksi, mendistribusi atau menjangkau alat pemenuh kebutuhan masyarakat berbentuk jasa public dan layanan masyarakat, sedangkan masyarakat yang mempunyai hak untuk mendapatkan, menerima dan menggunakan produk dari pemerintah, baik yang bersifat fisik maupun non fisik.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ternate merupakan institusi pemerintah yang mempunyai tugas pokok dalam menyelenggarakan urusan perpajakan, karena iuran pajak dapat digunakan untuk pembangunan dan kesejahteraan bangsa Indonesia. Sesuai yang tercantum dalam visi Direktorat Jenderal Pajak yaitu menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi, serta misi mengimpun penerimaan pajak Negara berdasarkan Undang – Undang Perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara

melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien maka diperlukan peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia khususnya para pegawai yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ternate guna tercapainya visi dan misi dari Direktorat Jenderal Pajak serta meningkatkan kualitas pelayanan public yang diberikan.

Salah satu bentuk reformasi perpajakan yang dilakukan adalah modernisasi administrasi pelayanan pajak melalui penggunaan teknologi, informasi dan komunikasi. Tentunya administrasi perpajakan sudah tidak relevan lagi menggunakan teknologi era pita kaset untuk mendapatkan hasil optimal di era digital ini. Hal tersebut penting dilakukan agar wajib pajak merasakan kemudahan dalam mematuhi kewajiban perpajakannya. Berbagai langkah telah dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan pada wajib pajak. Pada tahun 2013 pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dimulai dengan diterapkannya e-registration atau sistem pendaftaran wajib pajak secara online. Sistem ini memungkinkan subjek pajak untuk mendaftarkan dirinya sebagai wajib pajak tanpa perlu datang ke kantor pelayanan pajak (KPP) tempat ia berdomisili. Selanjutnya Direktorat Jenderal Pajak juga menerapkan e-filling yang merupakan bentuk modernisasi sarana penyampaian surat pemberitahuan (SPT) secara online melalui situs jejaring e-filling pajak dari Direktorat Jenderal Pajak. Kemudian Direktorat Jenderal Pajak juga mengeluarkan kebijakan tentang e-billing pajak yang merupakan sistem pembayaran pajak online untuk lebih memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak mereka.

Berbagai upaya di atas dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak sehingga nantinya mereka akan lebih sadar pentingnya pajak bagi kehidupan bernegara dan akan membangun kepatuhan mereka dalam

membayar pajak. Akan tetapi berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ternate, ada beberapa permasalahan terkait pelayanan administrasi perpajakan diantaranya ketidaksesuaian rasio antara pegawai pajak dengan wajib pajak mengakibatkan kurang optimalnya implementasi pelayanan administrasi perpajakan di KPP Pratama Ternate, banyaknya wajib pajak yang datang tidak sesuai dengan jumlah petugas pajak yang ada sehingga mengakibatkan terjadinya penumpukan antrian. Masyarakat harus mengantri lama untuk menunggu giliran dalam melakukan pengurusan. Petugas pajak kurang memberikan pendekatan kepada masyarakat terkait alur atau prosedur pengurusan pajak, sehingga masyarakat kurang memahami alur atau mekanisme pengurusan. Hal ini tentunya berdampak pada kualitas pelayanan publik di KPP Pratama Ternate, ada beberapa wajib pajak yang datang untuk bertanya mengenai penyelesaian kewajiban mereka sebagai wajib pajak akan tetapi respon dari petugas pajak masih tergolong lambat dan kebingungan sehingga mereka harus membuka dan mencari informasi yang terdapat didalam computer terlebih dahulu. Tidak responsifnya institusi pelaksana pelayanan public akan berdampak pada berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan public.

Permasalahan selanjutnya mengenai belum efektifnya sosialisasi yang dilakukan terhadap wajib pajak dalam meningkatkan kesadaran membayar pajak, KPP Pratama Ternate belum maksimal dalam mensosialisasikan pentingnya membayar pajak serta mengenai prosedur pelayanan administrasi pajak yang akan dilewati oleh masyarakat sebagai wajib pajak. Hal ini menimbulkan *miss understanding* dikalangan masyarakat sebagai wajib pajak dalam pengurusan administrasi pajak.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas dan didukung oleh aspek teoritis maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam pelayanan administrasi perpajakan di KPP Pratama Ternate melalui penelitian yang berjudul: ***“Pelayanan Administrasi Perpajakan Di Kantor Pelayanan Pajak Provinsi Maluku Utara”***

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Konsep Administrasi**

Sebelum membahas lebih jauh mengenai administrasi pajak, maka peneliti terlebih dahulu akan membahas mengenai konsep administrasi. Menurut Rahayu (2010:93), administrasi merupakan suatu proses yang dinamis dan berkelanjutan, yang digerakkan dalam rangka mencapai tujuan dengan cara memanfaatkan orang dan material melalui koordinasi dan kerja sama.

Menurut Dunsire (2008:43), “administrasi diartikan sebagai arahan, pemerintahan, kegiatan, implementasi, mengarahkan, penciptaan prinsip-prinsip implementasi kebijakan, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan-pertimbangan kebijakan, sebagai pekerjaan individual dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik, dan sebagai arena bidang kerja akademik dan teoritis”. Selanjutnya Menurut Atmosudirdjo (1986:2), administrasi adalah mengarahkan kegiatan-kegiatan kita secara terus-menerus menuju tercapainya tujuan, dan mengendalikan sumber-sumber serta gerak-gerik pemanfaatannya dengan peraturan-peraturan dan rencana-rencana kita.

## **Konsep Perpajakan**

Menurut Soemarso (2007:3), Pajak diartikan sebagai perwujudan atas kewajiban kenegaraan dan partisipasi masyarakat dalam memenuhi keperluan pembiayaan Negara dan pembangunan nasional guna tercapainya keadilan sosial dan kemakmuran yang merata, baik material maupun spiritual. Kemudian Menurut Mardiasmo (2011:23), pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang peribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Soemitro (2011:1), Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Sementara itu menurut Muljono (2010:3).

Menurut Kesit (2003:1), Pajak adalah iuran wajib anggota masyarakat kepada kas Negara karena undang-undang, dan atas pembayaran tersebut pemerintah tidak memberikan balas jasa yang langsung dapat ditunjuk. Sedangkan Menurut Burton (2007:5), Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat jasa timbal yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

## **Konsep Administrasi Perpajakan**

Menurut Safri (2005:98), administrasi perpajakan adalah Penatausahaan dan pelayanan terhadap hak dan kewajiban wajib pajak baik dikantor fiskus maupun dikantor wajib pajak. Sedangkan Menurut Pandiangan (2007:33), administrasi perpajakan diupayakan untuk

merealisasikan peraturan perpajakan, dan penerimaan Negara sebagaimana amanat APBN.

Menurut Sophar (1997: 37), administrasi perpajakan adalah cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak. Sedangkan Rahayu (2010:93), administrasi pajak adalah sebagai suatu prosedur meliputi antara lain tahap-tahap administrasi wajib pajak, penetapan pajak, pembayaran pajak, pelaporan pajak dan penagihan pajak. Sedangkan Menurut Siti Kurnia (2010:93), menyatakan bahwa administrasi perpajakan berperan penting dalam system perpajakan di suatu Negara, suatu Negara dapat dengan sukses mencapai sasaran yang diharapkan dalam menghasilkan penerimaan pajak yang optimal. Karena administrasi perpajakan mampu dengan efektif melaksanakan system perpajakan disuatu Negara yang dipilih.

## **Konsep Pelayanan**

Menurut Pasolong (2010:128) Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, kelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Kemudian Menurut Gronroos, (1990:27) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan, pemberian pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang peneliti gunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang menyajikan data penelitian dalam bentuk uraian kalimat. Penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2014:8) sering disebut metode penelitian

naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah.

### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ternate, Provinsi Maluku Utara

### **Informan Penelitian**

Informan dalam penelitian ini adalah mereka yang terkait dengan objek penelitian dan dianggap mampu memberikan informasi akurat terkait data yang dibutuhkan, penentuan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling* yaitu dengan cara memilih orang-orang yang dianggap paling mengetahui dan mampu menjelaskan permasalahan yang sedang diteliti. mereka terdiri dari:

1. Kepala KPP Pratama Ternate : 1 orang
2. Masyarakat Sebagai Wajib Pajak : 5 orang
3. Pegawai KPP Pratama Ternate : 4 orang

### **Fokus Penelitian**

Yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah pelayanan administrasi perpajakan di kantor pelayanan pajak provinsi Maluku Utara dengan studi kasus di KPP Pratama Ternate. Pelayanan publik akan dilihat menggunakan teori dari Rahmayanti, (2010:89) dengan melihat indikator: prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas.

### **Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data**

Dalam hal instrument penelitian kualitatif, nasution dalam Sugiyono (2014: 223) menyatakan : dalam penelitian kualitatif, tidak ada pilihan lain daripada menjadikan manusia sebagai instrument penelitian utama. Dalam

penelitian kualitatif instrument utamanya adalah penelitian itu sendiri namun setelah fokus penelitiannya menjadi jelas, maka akan dikembangkan instrument penelitian sederhana, yang diharapkan dapat melegkapi data dan membandingkan dengan data yang telah ditemukan melalui observasi dan wawancara.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang palig strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai cara.

Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini digunakan beberapa cara:

- I. wawancara, (interview).
- II. Pengambilan data sekunder dilokasi penelitian.
- III. Dokumentasi

### **Teknik Analisa Data**

Miles and Huberman dalam Sugiyono (2014: 246), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, dan datanya jenuh. Berikut teknik analisis data yang peneliti gunakan pada penelitian ini dengan mengacu pada pendapat Miles and Huberman:

Tahap pertama adalah reduksi data. Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah penelitian untuk mencari data selanjutnya bila diperlukan.

Tahap kedua adalah menyajikan data. Dan penelitian kualitatif, menyajikan data biasa dilakukan dalam bentuk uraian singkat. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data

dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang berisikan naratif. Dengan menampilkan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan data yang telah disajikan tersebut.

Tahap ketiga adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak karena rumusan masalah dalam penelitian kualitatif biasa saja berkembang setelah penelitian memasuki lapangan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Sejarah KPP Pratama Ternate**

KPP Pratama Ternate diawali dengan Berdirinya Kantor Dinas Luar di Ternate pada tahun 1970 berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan RI nomor 135/KMK/1970 tanggal 12 Februari 1970 Tentang pembentukan Kantor Dinas Luar Ternate dengan wilayah meliputi seluruh kabupaten Maluku Utara dan Papua. Sesuai dengan Perubahan Struktur organisasi Direktorat Jenderal Pajak, maka Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan RI nomor 376/KMK/1989 tanggal 17 November 1989 Kantor Dinas Luar Ternate Berubah menjadi Kantor Pelayanan Pajak Ternate Type B. Selanjutnya berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan RI nomor 566/PMK/1994 Tanggal 22 Desember 1994 Kantor Pelayanan Pajak Ternate Type B berubah status menjadi Kantor Pelayanan Pajak Ternate.

Adanya reformasi birokrasi di Kementerian Keuangan dan modernisasi Direktorat Jenderal Pajak maka berdasarkan keputusan Direktur Jenderal Pajak nomor 195/PJ/2008 tanggal 27 Nopember 2008, Kantor Pelayanan Pajak Ternate berubah menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ternate dan berada di bawah Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak

Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo, dan Maluku Utara.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ternate memiliki wilayah kerja seluruh provinsi Maluku Utara mulai dari Kota Tidore hingga Kabupaten Kepulauan Sula dan Kabupaten Kepulauan Taliabu. Karena wilayah Provinsi Maluku Utara yang berbentuk kepulauan, maka untuk memaksimalkan pelayanan kepada Wajib Pajak KPP Pratama Ternate memiliki 3 Kantor Pelayanan dan Penyuluhan Perpajakan (KP2KP). KP2KP tersebut adalah KP2KP Tidore, KP2KP Labuha, dan KP2KP Sanana.

Dalam menjalankan Tugas mengumpulkan Penerimaan Pajak dan Pelayanan Wajib Pajak, KPP Pratama Ternate dibagi menjadi beberapa unit kerja sesuai tujuan pokok, dan fungsi Penerimaan, Kepatuhan, dan Pelayanan. Untuk fungsi pelayanan ada Seksi Pelayanan dan Seksi Pengawasan dan Konsultasi I yang bertugas menerima dan memproses permohonan dari Wajib Pajak, serta melakukan Konsultasi kepada Wajib Pajak. Fungsi Kepatuhan dan Fungsi Penerimaan dilakukan oleh Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, III, IV, Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan, Seksi Penagihan dan Seksi Pemeriksaan serta Fungsional Pemeriksa. Dan Terakhir Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal yang merupakan unit pendukung yang menunjang berjalannya Fungsi-Fungsi diatas.

### **Kelompok Jabatan dan Uraian Tugas**

Untuk menunjang terlaksananya pelayanan publik yang baik serta menjamin terlaksananya administrasi perpajakan yang efektif dan efisien, maka pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ternate terdapat beberapa kelompok jabatan yang mempunyai tugas masing-masing sebagai berikut:

- a. **Sub Bagian Umum**, memiliki tugas menangani urusan yang berhubungan

dengan kepegawaian, keuangan, tata usaha dan rumah tangga.

- b. Seksi Pelayanan,** Memiliki tugas mengkoordinasikan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi wajib pajak dan kerjasama perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku.
- c. Seksi Pengolahan Data dan Informasi,** Memiliki tugas melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, pelayanan dukungan teknis computer.
- d. Seksi Ekstensifikasi,** Memiliki tugas mengkoordinasikan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, mengumpulkan data wajib pajak dan objek pajak, membuat monografi fiskal, dan melakukan penilaian objek Pajak Bumi Bangunan.
- e. Seksi Pemeriksaan dan Kepatuhan Internal,** Memiliki tugas melaksanakan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan lainnya, pemantauan pengendalian internal, pengelolaan risiko, serta penyusunan rekomendasi perbaikan proses bisnis.
- f. Seksi Penagihan,** Memiliki tugas mengurus penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.
- g. Seksi Pengawasan dan Konsultasi,** Memiliki tugas mengkoordinasikan

pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, bimbingan/himbauan kepada wajib pajak, dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil wajib pajak, analisa kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka melakukan intensifikasi dan melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku.

- h. Fungsional Pemeriksa,** Memiliki tugas menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

## **Pelayanan Publik**

### **Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan merupakan salah satu hal pokok yang harus menjadi pusat perhatian oleh petugas pajak dalam melakukan pelayanan kepada wajib pajak baik orang maupun badan. Menurut Kurniawan, (2005:7) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Hal ini menunjukkan bagaimana pentingnya pelaksanaan pelayanan publik yang sesuai dengan prosedur agar dapat menciptakan suatu pelayanan publik yang berkualitas. Dalam kaitannya dengan prosedur pelayanan yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama, tentu saja bermuara pada upaya untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik dengan harapan bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban mereka.

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan di Kantor Pelayanan Pajak

Pratama Ternate terkait dengan prosedur pelayanan yang dilakukan, masih ada masyarakat sebagai wajib pajak yang mengeluhkan prosedur pelayanan di KPP Pratama Ternate. Alur atau prosedur pelayanan masih dirasakan berbelit-belit dan mengakibatkan kebingungan bagi wajib pajak dalam pengurusan kewajiban mereka. Kemudian petugas pajak yang ada dinilai belum cepat dan tanggap dalam melayani wajib pajak yang datang, ketika terdapat hal-hal yang kurang dimengerti oleh wajib pajak mereka lambat mendapat penjelasan dari petugas pajak yang ada. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan informan penelitian R.D yang mengatakan bahwa:

*“prosedur pelayanan di KPP Pratama Ternate masih membuat wajib pajak merasa bingung, pelayanan yang dilakukan oleh petugas pajak masih terlalu berbelit-belit selain itu ketika terdapat hal-hal yang kurang dimengerti petugas yang ada kurang memberikan pendekatan kepada masyarakat sebagai wajib pajak untuk menjelaskan mengenai mekanisme dan prosedur pengurusan yang ada. Hal ini tentunya membuat kami merasa kurang puas terhadap prosedur pelayanan yang ada”.*

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di KPP Pratama Ternate, ditemukan bahwa administrasi perpajakan yang ada belum sepenuhnya dapat mengatasi masalah penggelapan pajak. Pemberlakuan *self assessment sistem* yang merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri jumlah pajak terutang setiap tahunnya sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku diharapkan dapat menimbulkan kesadaran wajib pajak untuk mengisi SPT mereka sendiri. Namun justru dengan adanya *self assessment sistem* membuat wajib pajak yang ada cenderung melakukan kecurangan seperti

penggelapan pajak (*tax avasion*). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian di atas yang menunjukkan bagaimana rendahnya wajib pajak yang melaporkan SPT tahunan di KPP Pratama Ternate.

## ADMINISTRASI PERPAJAKAN

Menurut Silvani dalam Rahayu (2010:93), administrasi pajak dikatakan efektif bila mampu mengatasi masalah-masalah:

- a. Wajib pajak yang tidak menyampaikan surat pemberitahuan (SPT).
- b. penggelapan pajak (*tex evaders*) dan penunggak pajak

mengacu pada pendapat di atas maka peneliti akan melihat bagaimana efektivitas administrasi perpajakan di KPP Prata Ternate.

### Wajib Pajak Yang Tidak Menyampaikan SPT

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

Fungsi SPT ditujukan kepada tiga subjek, yaitu:

#### 1. Wajib Pajak PPh

Sebagai sarana WP untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang :

- a. pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam satu Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak;
- b. penghasilan yang merupakan objek pajak dan atau bukan objek pajak;

- c. harta dan kewajiban;
- d. pemotongan/ pemungutan pajak orang atau badan lain dalam 1 (satu) Masa Pajak.

## 2. Pengusaha Kena Pajak

Sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah PPN dan PPhBM yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang :

- a. pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran;
- b. pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh PKP dan atau melalui pihak lain dalam satu masa pajak, yang ditentukan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

## 3. Pemotong/Pemungut Pajak

Sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di KPP Pratama Ternate, administrasi perpajakan yang ada belum dapat mengatasi wajib pajak yang tidak menyampaikan SPT. Berikut ini peneliti akan menguraikan dalam bentuk tabel mengenai wajib pajak orang pribadi yang tidak menyampaikan SPT tahunan.

## Penggelapan Pajak (*tax evaders*) dan Penunggak Pajak

*Tax evasion* adalah tindakan wajib pajak yang selalu berusaha untuk membayar pajak terutang sekecil mungkin dan melanggar ketentuan perundang-undangan perpajakan misalnya wajib pajak tidak melaporkan pendapatan sebenarnya. Menurut Mardiasmo (2011:93) penggelapan pajak adalah usaha yang dilakukan oleh wajib pajak untuk meringankan beban pajak dengan cara melanggar undang-undang. Para wajib pajak sama sekali mengabaikan ketentuan formal perpajakan yang

menjadi kewajibannya, memalsukan dokumen, atau mengisi data dengan tidak lengkap dan tidak benar.

Dengan demikian penggelapan pajak dapat didefinisikan sebagai suatu upaya atau tindakan yang merupakan pelanggaran terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan seperti berikut:

- a. Tidak dapat memenuhi pengisian surat pemberitahuan (SPT) tepat waktu
- b. Tidak dapat memenuhi pembayaran tepat waktu
- c. Tidak dapat memenuhi pelaporan dan pengurangannya secara lengkap
- d. Tidak dapat memenuhi kewajiban memelihara pembukuan
- e. Tidak dapat memenuhi kewajiban menyetorkan pajak penghasilan para karyawan yang dipotong dan pajak-pajak lainnya yang telah dipungut
- f. Melakukan penyuaian terhadap aparat perpajakan dan atau tindakan intimidasi lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di KPP Pratama Ternate, ditemukan bahwa administrasi perpajakan yang ada belum sepenuhnya dapat mengatasi masalah penggelapan pajak. Pemberlakuan *self assessment sistem* yang merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri jumlah pajak terutang setiap tahunnya sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku diharapkan dapat menimbulkan kesadaran wajib pajak untuk mengisi SPT mereka sendiri. Namun justru dengan adanya *self assessment sistem* membuat wajib pajak yang ada cenderung melakukan kecurangan seperti penggelapan pajak (*tax avasion*). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian di atas yang menunjukkan bagaimana rendahnya wajib pajak yang melaporkan SPT tahunan di KPP Pratama Ternate.

Penggelapan pajak juga diakibatkan karena pemahaman perpajakan yang dimiliki wajib pajak. Pemahaman perpajakan merupakan tingkat pengetahuan hak dan kewajiban sebagai wajib pajak, seberapa besar ketentuan perpajakan dapat dipahami dan dimengerti oleh wajib pajak. Pemahaman wajib pajak yang masih rendah terhadap undang-undang perpajakan yang berlaku merupakan salah satu faktor yang mendorong wajib pajak melakukan tindakan penggelapan pajak (*tax avasion*).

Dalam upaya untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap pentingnya pajak, maka KPP Pratama Ternate melakukan berbagai upaya diantaranya sosialisasi. KPP Pratama Ternate memiliki beberapa cara atau metode sosialisasi, berikut ini peneliti akan menjabarkan upaya sosialisasi yang dilakukan oleh KPP Pratama Ternate sesuai hasil penelitian yang ada.

Kegiatan sosialisasi dilakukan oleh KPP Pratama Ternate terhadap wajib pajak terdaftar, wajib pajak baru dan calon wajib pajak. Ada beberapa metode yang dilakukan antara lain:

- a. Kelas pajak
- b. Pelatihan *e-SPT* dan *e-filling*
- c. Lomba perpajakan
- d. Tax gathering
- e. Kampanye simpatik
- f. Bekerjasama dengan bidang P2Humas kanwil Direktorat Jenderal Pajak wilayah SulutTengGo dan Malut menyelenggarakan pembekalan kepada mahasiswa dalam persiapan pajak masuk desa melalui kampus (PMDK) di universitas Khairun (unkhait) Ternate. Tujuan kegiatan ini adalah untuk membekali para mahasiswa Unkhair Ternate yang akan melakukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat

- g. Sosialisasi *e-filling* di Universitas Khairun Ternate
- h. *Tax center*, seminar tentang perpajakan, dll
- i. Bekerjasama dengan bidang Humas kanwil Direktorat Jenderal Pajak wilayah SulutTengGo dan Malut melakukan *tax road show* yang bertujuan untuk mensosialisasikan pajak kepada pelajar SMA, kegiatan ini dikemas dalam lomba cerdas cermat pajak, lomba *vocal group* dan *tax office tour*.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang pelayanan administrasi perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ternate maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan yang dilakukan kepada wajib pajak di KPP Pratama Ternate belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang prima, prosedur yang berbelit-belit menimbulkan kebingungan kepada wajib pajak.
2. Waktu pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak di KPP Pratama Ternate sudah cukup baik, pelayanan dilakukan sesuai standar waktu yang diatur didalam SOP
3. Biaya pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak di KPP Pratama Ternate sudah baik dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Tidak ada biaya tambahan atau pungutan liar yang ditagihkan kepada wajib pajak yang datang
4. Produk pelayanan yang diberikan di KPP Pratama Ternate sudah baik dan sesuai dengan SOP dalam surat edaran direktur jenderal pajak.

5. Sarana dan prasarana pendukung di KPP Pratama Ternate sudah baik dan lengkap. Wajib pajak yang datang juga sudah merasa puas dengan sarana dan prasarana yang disediakan di KPP Pratama Ternate
6. Kompetensi petugas pajak di KPP Pratama Ternate juga sudah baik, pada umumnya tingkat pendidikan petugas juga sudah baik. Pendidikan petugas pajak yang ada di KPP Pratama Ternate paling rendah SMA dan sudah ada yang mencapai S2.
7. Efektivitas administrasi perpajakan dalam mengatasi wajib pajak yang tidak terdaftar di KPP Pratama Ternate sudah dapat dikatakan baik. Masyarakat sebagai wajib pajak merasa dimudahkan dengan adanya sistem *e-registration*.
8. Dengan adanya sistem *e-filling* justru masyarakat sebagai wajib pajak yang ada di KPP Pratama Ternate masih rendah yang melaporkan SPT Tahunan. Walaupun demikian, pada umumnya wajib pajak menyampaikan SPT tahunan melalui sistem *e-filling*. Hanya sebagian kecil yang melaporkan SPT secara manual. Kesimpulannya, sistem *e-filling* memudahkan masyarakat dalam menyampaikan SPT dan banyak dipilih oleh wajib pajak dalam melaporkan SPT. Tetapi belum dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk menyampaikan SPT tahunan.
9. Penggelapan pajak menjadi permasalahan yang juga harus mendapat perhatian serius bagi KPP Pratama Ternate maupun Direktorat Jenderal Pajak, rendahnya masyarakat yang menyampaikan SPT tahunan merupakan upaya melakukan penggelapan pajak.

## Saran-Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di KPP Pratama Ternate tentang pelayanan administrasi perpajakan maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Perlu adanya pembenahan terkait prosedur pelayanan di KPP Pratama Ternate, alur pelayanan dilakukan sesederhana mungkin agar tidak menimbulkan kebingungan bagi wajib pajak. Selain itu, perlu adanya penambahan petugas pajak agar sesuai dengan rasio jumlah wajib pajak di KPP Prata Ternate mengingat luasnya wilayah kerja serta wilayah kerja yang berciri kepulauan.
2. Kesadaran wajib pajak dalam melaporkan SPT tahunan perlu ditingkatkan melalui sosialisasi kepada wajib pajak maupun calon wajib pajak sehingga dapat meningkatkan penerimaan Negara melalui sektor pajak.
3. Perlu adanya strategi yang tepat dari DJP mengenai penggelapan pajak yang dilakukan oleh wajib pajak, seperti mereka yang tidak menyampaikan SPT tahunan mereka.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmosudirdjo, S. 1986. *Dasar-Dasar Administrasi Manajemen dan Manajemen Kantor*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Dwiyanto, A. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ibrahim, A. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju
- Kesit, B.P. 2003. *Pendapatan dan Retribusi Daerah*. Yogyakarta: UII Press
- Kotler, P. 2000. *Principles of Marketing*. United States of Amerika: Pearson

- Kurniawan, A. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Lukman, S. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press
- Mangkoesobroto, A.G. 2001. *Teori Ekonomi Makro*. Yogyakarta: STIE YKPN
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Muljono. 2010. *Pajak Pertambahan Nilai*. Yogyakarta: Andi
- Najib, M. 2008. *Manajemen Strategik dalam Pengembangan Daya*. Bandung: Alfabeta
- Nawawi, H. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis*. Surabaya: Erlangga
- Nurcholis, H. 2005. *Teori dan Praktek Pemerintahan dalam Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo
- Pandiangan, L. 2007. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan*. Jakarta: Elek Media Komputindo
- Pasolong, H. 2010. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Rahayu, S.K. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Safri, N. 2005. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Granit
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance*. Bandung: Mandar Maju
- Siagian, S.P. 2002. *Kepemimpinan Organisasi dan Perilaku Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung
- Silalahi, U. 1989. *Studi Tentang Ilmu Administrasi*. Bandung: Sinar Jaya
- Sinambela, P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Soemarso, S.R. 2007. *Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat
- Soemitro, R. 2011. *Asas dan Dasar Perpajakan*. Bandung: Eresco
- Sopahar, L. 1997. *Akuntansi Pajak*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan RD*. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi. 2009. *Manajemen Mutu Berbasis Sekolah*. Bandung: Sarana Panca Karya Nusa
- The Liang Gie. 1999. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty
- Waluyo. 2008. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat
- Wilson. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret Perss

#### **Sumber Lain**

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2007 Tentang Perpajakan