

**EFEKTIVITAS PENAGIHAN TUNGGAKAN PAJAK DENGAN SURAT TEGURAN DAN SURAT PAKSA TERHADAP PENERIMAAN PAJAK PADA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK SULAWESI UTARA, TENGAH, GORONTALO DAN MALUKU UTARA.**

*THE EFFECTIVENESS OF COLLECTING TAX ARREARS WITH WARNING LETTERS AND COERCIVE LETTERS AGAINST TAX REVENUES AT THE REGIONAL OFFICES OF THE DIRECTORATE GENERAL OF TAXES IN SULAWESI UTARA, TENGAH, GORONTALO DAN MALUKU UTARA*

Oleh:

**Marcelina C. Mangowal<sup>1</sup>**  
**Sintje Rondonuwu<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Sam Ratulangi

E-mail:

[celinemangowal09@gmail.com](mailto:celinemangowal09@gmail.com)

[sinc.csc@gmail.com](mailto:sinc.csc@gmail.com)

**Abstrak:** Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara, sebagian besar pengeluaran negara dibiayai oleh pajak, mulai dari pembangunan, pendidikan, kesehatan dan masih banyak lagi sehingga besar kecilnya pendapatan negara dari pajak sangat mempengaruhi kemajuan suatu negara. Dalam proses pemungutan pajak, Indonesia menganut *Self Assessment System*, yang artinya wajib pajak diberikan kepercayaan untuk melaporkan besar pajak terutang sendiri. Sehingga wajib pajak harus melaporkan secara teratur seluruh jumlah pajak yang telah ditentukan, akan tetapi pada praktek dilapangan masih banyak wajib pajak yang lalai dalam membayar kewajiban perpajakannya sehingga untuk mengoptimalkan pendapatan negara dari sektor pajak dikakukan tindakan penagihan seperti yang dilakukan Kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo dan Maluku Utara merupakan kantor di bawah naungan Kementerian Keuangan yang melakukan fungsi pengawasan serta kontrol terhadap semua Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di 4(empat) provinsi di bawah kendali Kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo dan Maluku Utara. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas penagihan pajak dengan Surat Teguran dan surat paksa. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif komparatif yaitu dengan membandingkan penagihan tunggakan pajak dengan Surat Teguran dan Surat Paksa pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo dan Maluku Utara. Hasil dari penelitian ini adalah penagihan pajak dengan surat teguran dan surat paksa tergolong tidak efektif.

**Kata Kunci:** Surat Teguran, Surat Paksa, Penagihan Pajak

**Abstract:** Taxes are the main source of state revenue, most of the state's expenditure is financed by taxes ranging from development, education, health and many more so that the size of state revenues from taxes greatly affects the progress of a country. In the tax collection process, Indonesia adheres to the *Self Assessment System*, meaning that taxpayers are entrusted with self-reporting the amount of tax owed. So that taxpayers must routinely report the entire amount of tax that has been determined, but in practice there are still many taxpayers who are negligent in paying their tax obligations so that to optimize state revenue from the taxation sector, collection steps are carried out such as at Kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo dan Maluku Utara, which are offices under the Ministry of Finance that carry out supervisory and control functions over all Tax Service Offices (KPP) in 4 (four) provinces under the control of the Kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo dan Maluku Utara. The purpose of this study was to determine the effectiveness of tax collection by means of warning letters and coercion letters. The analytical method used in this research is a comparative descriptive method, namely by comparing the collection of tax arrears with warning letters and warrants at Kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo dan Maluku Utara. The result of this research is that tax collection with warning letters and coercive letters are classified as ineffective

**Keywords:** letter of warning, letter of force, tax collection

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Penelitian

Dalam proses pemungutan pajak, Indonesia menganut *Self Assesment System*, yang artinya wajib pajak diberikan kepercayaan untuk melaporkan besar pajak terutang sendiri. Sehingga wajib pajak harus melaporkan secara teratur seluruh jumlah pajak yang telah ditentukan. Karena sebagian besar pengeluaran negara dibiayai oleh pajak, sehingga peran serta masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sebagai wajib pajak sangat diharapkan. Namun pada kenyataannya usaha untuk mengoptimalkan penerimaan negara dari sektor pajak sampai saat ini belum berjalan sesuai dengan harapan. Masih banyak wajib pajak yang lalai untuk membayar pajak bahkan tidak sedikit yang cenderung menghindari kewajiban tersebut. Ini terbukti dengan adanya tunggakan pajak yang terjadi setiap tahun khususnya yang ada di lingkungan kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo dan Maluku Utara.

Dari target penerimaan pajak Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo dan Maluku Utara tahun 2018 sebesar 10,13 triliun yang terealisasi atau yang tertagih sebesar 8.5 Triliun jadi terdapat selisih sebesar 1,63 triliun yang tidak tertagih atau yang tidak disetorkan wajib pajak, sedangkan untuk tahun 2019 target penerimaan pajak Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo dan Maluku Utara sebesar 10,31 triliun dan yang terealisasi atau tertagih sebesar 10,06 triliun, jadi terdapat selisih sebesar 250 miliar yang tidak tertagih atau tidak disetorkan wajib pajak. (Seksi bimbingan penagihan, Kanwil DJP Suluttenggo dan Malut)

Sehubungan dengan adanya tunggakan pajak, tindakan penagihanpun dilakukan. Penagihan tunggakan pajak diawali dengan menerbitkan surat teguran dengan tujuan untuk mengingatkan, memberitahu serta menegur wajib pajak agar segera melunasi kewajiban perpajakannya sebelum masa jatuh tempo berakhir, surat teguran adalah langkah awal yang merupakan peringatan secara halus dari proses penagihan, akan tetapi jika wajib pajak belum melunasi kewajiban perpajakannya setelah diterbitkan surat teguran dan masa jatuh temponya berakhir, penagihan tunggakan pajak selanjutnya dilakukan dengan menerbitkan surat paksa dan mengirimnya secara langsung kepada wajib pajak yang menunggak, dan apabila surat paksa telah sampai ke tangan wajib pajak, maka ia hanya memiliki waktu 2x24 jam untuk melunasi tunggakannya dan apabila wajib pajak masih mengabaikan surat tersebut dan tidak melunasi utang pajaknya tindakan selanjutnya yang akan dilakukan adalah menerbitkan surat sita dan melakukan penyitaan sebagai langkah selanjutnya dari penerbitan surat paksa.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang efektivitas penagihan pajak dengan surat teguran dan surat paksa pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo dan Maluku Utara. Peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul **Efektivitas Penagihan Tunggakan Pajak Dengan Surat Teguran dan Surat Paksa Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo dan Maluku Utara.**

### Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas penagihan pajak dengan Surat Teguran dan surat paksa pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo dan Maluku Utara.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pengertian Pajak

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2016). Dan menurut M.J.H Smeets dalam Sukrisno Agoes (2016) pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum, dan yang dapat dipaksakan, tanpa adanya kontraprestasi yang dapat ditunjukkan secara individual; maksudnya untuk membiayai pengeluaran pemerintah.

Berdasarkan definisi yang dijabarkan diatas dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan iuran kepada Negara yang dipaksakan dan tidak mendapat timbal balik secara langsung yang digunakan untuk membiayai pengeluaran Negara.

### **Dasar penagihan Pajak**

Menurut Suharsono Dalam bukunya Ketentuan Umum Perpajakan (2015:178), Dasar penagihan pajak yaitu:

- 1) Pasal 18 ayat (1) UU KUP menyebutkan dasar penagihan pajak adalah:
  - a. Surat Tagihan Pajak(SPT)\
  - b. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB)
  - c. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT)
  - d. Surat Keputusan Pembetulan , Surat Keputusan Keberatan, Putusan Banding, yang menyebabkan jumlah pajak yang harus dibayar bertambah.
- 2) Pasal 12UU PBB menyebutkan dasar penagihan pajak adalah:
  - a. Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT)
  - b. Surat ketetapan pajak
  - c. Surat Tagihan Pajak (SPT) merupakan dasar penagihan pajak

### **Prosedur Penagihan Pajak**

Prosedur penagihan pajak menurut keputusan menteri keuangan RI Nomor 85/PMK.03/2010 Tentang tata cara pelaksanaan penagihan Langkah untuk penagihan pajak secara aktif-represif itu dilakukan dengan prosedur sebagai berikut:

- 1) Untuk pelaksanaan penagihan pajak, diawali dengan penerbitan Surat Teguran oleh pejabat atau kuasa yang ditunjuk oleh pejabat tersebut setelah 7 (tujuh) hari sejak saat jatuh tempo pembayaran.
- 2) Surat teguran sebagaimana tersebut diatas tidak diterbitkan dalam hal penanggung pajak telah disetujui untuk melakukan pembayaran pajak secara angsuran maupun menunda pembayaran pajaknya.
- 3) Dalam hal jumlah utang pajak yang masih harus dibayar tidak dilunasi oleh penanggung pajak setelah lewat waktu 21 (dua puluh satu) hari terhitung sejak diterbitkannya surat teguran, pejabat yang berwenang segera menerbitkan surat paksa.
- 4) Apabila jumlah utang pajak yang masih harus dibayar ternyata tidak dilunasi oleh penanggung pajak setelah lewat waktu dua kali 24 (dua puluh empat) jam terhitung sejak saat Surat Paksa diberitahukan kepadanya, pejabat segera menerbitkan Surat Perintah Pelaksanaan Penyitaan (SPMP).
- 5) Apabila terhadap penanggung pajak dilakukan penagihan seketika dan sekaligus, kepada penanggung pajak yang bersangkutan dapat diterbitkan surat paksa tanpa menunggu jatuh tempo atau tanpa menunggu lewat tenggang waktu 21 (dua puluh satu) hari sejak surat teguran diterbitkan.
- 6) Dalam hal utang pajak dan biaya penagihan yang masih harus dibayar tidak dilunasi oleh penanggung pajak setelah lewat waktu 14 (empat belas) hari sejak tanggal pelaksanaan penyitaan, pejabat yang berwenang segera melaksanakan pengumuman lelang.
- 7) Apabila utang pajak dan biaya penagihan yang masih harus dibayar ternyata tidak juga dilunasi oleh penanggung pajak setelah lewat waktu 14 (empat belas) hari sejak tanggal pengumuman lelang, pejabat tersebut segera melakukan penjualan barang sitaan penanggung pajak melalui Kantor Lelang Negara.

### **Penelitian Terdahulu**

Madjid dan Kalangi (2015) dalam penelitian yang berjudul Efektivitas Penagihan Pajak dengan Surat Teguran dan Surat Paksa terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bitung. Hasil dari penelitian ini Penagihan pajak dengan surat teguran dan surat paksa pada tahun 2013 dan 2014 tergolong tidak efektif dan memberikan kontribusi yang sangat kurang terhadap penerimaan pajak penghasilan.

Fika Wahyuningtyas dan Alia Ariesanti (2015) dalam penelitian yang berjudul Efektivitas Penagihan Pajak Dengan Surat Teguran dan Surat Paksa Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman. Hasil dari penelitian ini Perhitungan efektivitas pajak dengan surat teguran dan surat paksa di KPP Sleman menunjukkan tidak efektif.

Wahdi, Wijayanti dan Danang (2018) dalam penelitian yang berjudul Efektivitas Penagihan Pajak Dengan Surat Teguran, Surat Paksa dan Penyitaan dan Kontribusinya Terhadap Penerimaan Pajak di KPP Pratama Semarang Satu. Hasil dari penelitian ini Hasil analisis data menunjukkan bahwa efektivitas penagihan pajak melalui Surat Teguran tidak efektif, melalui Surat Paksa tidak efektif, dan melalui Penyitaan kurang efektif.

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Efektivitas Penagihan Tunggakan Pajak Dengan Surat Teguran dan Surat Paksa Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo dan Maluku Utara.

### Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian dilakukan di Kanwil DJP Suluttenggo dan Malut yang beralamat di jalan Jl. 17 Agustus no 17, Teling Atas, Kec. Wanea, Kota Manado dan penelitian dilaksanakan pada bulan Agustus-September 2020.

### Jenis, Sumber, dan Metode Pengumpulan Data

#### Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data tentang sistematika penerbitan surat teguran dan surat paksa di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo dan Maluku Utara yang diperoleh melalui proses wawancara sedangkan untuk data kuantitatif yang diperlukan adalah data jumlah surat teguran dan surat paksa yang diterbitkan dan diedarkan dalam rentang waktu tahun 2016-2018 dan data berapa jumlah nominal pemasukan pajak setelah diterbitkan surat teguran dan surat paksa kepada wajib pajak yang menunggak serta target penerimaan pajak tahun 2016-2018, data-data tersebut akan diperoleh melalui proses wawancara dan dokumentasi.

#### Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ialah data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini, data primer yang digunakan adalah data yang diperoleh dengan cara melakukan wawancara bersama bapak Hary Triyanto selaku kepala seksi Bimbingan penagihan dan bapak Ahmad Fauzi selaku pelaksana bimbingan penagihan dan data sekunder dalam penelitian ini berupa jurnal dan penelitian-penelitian terdahulu.

#### Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang lebih lengkap dan akurat, maka peneliti mengumpulkan data dengan 2 cara yaitu :

1. Wawancara

Penulis mengumpulkan data dengan cara melakukan wawancara langsung dengan bapak Hary Triyanto selaku kepala seksi Bimbingan penagihan dan bapak Ahmad Fauzi selaku pelaksana bimbingan penagihan.

2. Dokumentasi

Penulis mengumpulkan bahan – bahan yang tertulis berupa data yang diperoleh dari internet maupun dari Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo dan Maluku Utara. Dokumen yang dimaksud ialah hasil pengumpulan data dan telaah pustaka yang dianggap relevan dengan permasalahan yang akan diteliti baik berupa buku - buku, literatur, laporan tahunan, jurnal, tabel, karya tulis ilmiah, dokumen peraturan pemerintah, dan undang-undang yang telah tersedia pada lembaga yang terkait dipelajari, dikaji dan dikategorikan sehingga dapat diperoleh data guna memberikan informasi berkenaan dengan penelitian yang akan dilakukan.

#### Metode Analisis

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Deskriptif Komparatif. Analisis Deskriptif Komparatif adalah suatu metode yang dinyatakan secara deskriptif dengan membandingkan penagihan tunggakan pajak dengan Surat Teguran dan Surat Paksa. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rasio efektifitas.

#### Proses Analisis

1. Mengumpulkan Data

Mengumpulkan data-data yang diperlukan dari objek penelitian, yang diperoleh melalui wawancara maupun dokumentasi.

2. Mengolah Data dan Menganalisis Data

Setelah semua data yang diperlukan terkumpul, langkah selanjutnya adalah mengolah dan menganalisa data. Peneliti menganalisa serta memeriksa jawaban-jawaban informan yang diperoleh dari proses wawancara maupun dokumentasi yang dilakukan, selanjutnya

membandingkan dengan teori-teori dan penelitian sebelumnya telah dijelaskan dalam BAB II. Tujuannya untuk mengetahui apakah penagihan pajak dengan surat teguran dan surat paksa efektif atau tidak dalam proses pencairan tunggakan pajak pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo dan Maluku Utara .

### 3. Menarik Kesimpulan

Pada tahap ini, peneliti menarik kesimpulan apakah penagihan pajak dengan surat teguran dan surat paksa efektif dalam mencairkan tunggakan pajak di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo dan Maluku Utara. Untuk menentukan apakah penagihan tunggakan pajak dengan surat teguran dan surat paksa efektif atau tidak dalam proses pencairan tunggakan pajak, peneliti menggunakan rasio efektivitas dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{Realisasi Penerimaan Pajak}}{\text{Target Penerimaan Pajak}} \times 100\%$$

Tabel 1. Rasio Efektivitas

Rasio Efektivitas (%)	Kriteria
>100	Sangat Efektif
90 – 100	Efektif
80 – 90	Cukup Efektif
60 – 80	Kurang Efektif
<60	Tidak Efektif

Sumber: Mahmudi (2010) dikutip dalam Mamusu dan Elim (2017)

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### Hasil Analisis Data

Dalam penelitian ini, diperoleh data dengan cara wawancara dan dokumentasi, selanjutnya dari data-data yang terkumpul tersebut peneliti menghitung dan membahas tingkat efektivitas penagihan tunggakan pajak dengan surat teguran dan surat paksa tahun 2018 dan 2019 pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo dan Maluku Utara menggunakan rumus rasio efektivitas seperti yang dijelaskan pada proses analisis.

#### 1. Surat Teguran

**Tabel 2. Target dan Realisasi Penerimaan Pajak dengan Surat Teguran pada Kantor Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo dan Maluku Utara tahun 2018**

No.	KPP	Surat Teguran 2018		
		Target	Realisasi	Selisih
1.	PRATAMA MANADO	59.878.661.599	5.067.939.092	54.810.728.507
2.	PRATAMA GORONTALO	23.208.833.562	266.372.029	23.182.201.533
3.	PRATAMA BITUNG	17.120.934.363	86.089.101	17.034.845.262
4.	PRATAMA KOTAMOBAGU	2.229.285.375	211.411.912	2.017.873.463
5.	PRATAMA TAHUNA	5.060.879.846	103.100.135	4.957.779.711
6.	PRATAMA PALU	18.436.038.570	340.069.330	18.095.969.240
7.	PRATAMA LUWUK	17.166.708.414	205.398.766	16.961.309.648
8.	PRATAMA POSO	9.188.880.546	25.633.645	9.163.246.901
9.	PRATAMA TOLI-TOLI	1.862.506.187	43.206.924	1.819.299.263
10.	PRATAMA TERNATE	15.278.444.852	1.599.799.711	13.678.745.141
11.	PRATAMA TOBELO	6.226.263.585	83.245.499	6.143.018.086
	Total	175.657.536.900	7.992.266.144	167.865.016.755

Sumber: Seksi Bimbingan Penagihan, Kanwil DJP Suluttenggo dan Malut

**Tabel 3. Target dan Realisasi Penerimaan Pajak dengan Surat Teguran pada Kantor Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo dan Maluku Utara tahun 2019**

No.	KPP	Surat Teguran 2019		
		Target	Realisasi	Selisih
1.	PRATAMA MANADO	62.849.324.268	6.718.409.140	56.130.915.128
2.	PRATAMA GORONTALO	42.663.152.755	1.512.407.762	41.150.744.993
3.	PRATAMA BITUNG	32.896.478.038	4.389.379.162	28.510.098.876
4.	PRATAMA KOTAMOBAGU	8.089.400.720	3.524.666.424	4.561.734.296
5.	PRATAMA TAHUNA	5.568.687.382	487.451.378	5.081.236.004
6.	PRATAMA PALU	19.795.007.179	4.340.488.640	15.454.518.539
7.	PRATAMA LUWUK	12.939.649.235	1.061.604.187	11.878.045.048
8.	PRATAMA POSO	21.099.620.334	4.924.145.732	16.175.474.602
9.	PRATAMA TOLI-TOLI	6.091.001.239	222.430.523	5.868.570.716
10.	PRATAMA TERNATE	28.207.692.374	3.782.852.137	24.424.840.237
11.	PRATAMA TOBELO	6.880.049.396	775.925.999	6.104.123.397
	Total	247.089.062.919	31.739.761.084	215.349.301.835

Sumber: Seksi Bimbingan Penagihan, Kanwil DJP Suluttenggo dan Malut

Dari tabel 2 dan 3 dapat dilihat bahwa 11 (sebelas) KPP dibawah pengawasan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo dan Maluku Utara tidak mencapai target penerimaan tunggakan pajak dengan surat teguran tahun 2018 dan 2019, bahkan realisasinya di lapangan jauh dari target yang ditetapkan. Dari total keseluruhan target penerimaan tunggakan pajak tahun 2018 sebesar Rp 175.657.536.900 akan tetapi yang terealisasi atau yang disetorkan wajib pajak setelah diterbitkan surat paksa hanya sebesar Rp 7.992.266.144 sehingga terdapat selisih yang tidak tertagih sebesar Rp 167.665.270.756. Sedangkan untuk tahun 2019 target penerimaan pajak Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo dan Maluku Utara sebesar Rp 247.089.062.919 akan tetapi yang terealisasi atau yang disetorkan wajib pajak setelah diterbitkan surat teguran sebesar Rp 31.739.761.084 sehingga terdapat selisih yang tidak tertagih sebesar Rp 215.349.301.835.

## 2. Surat Paksa

**Tabel 4. Target dan Realisasi Penerimaan Pajak dengan surat paksa pada Kantor Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo dan Maluku Utara tahun 2018**

No.	KPP	Surat Paksa 2018		
		Target	Realisasi	Selisih
1.	PRATAMA MANADO	51.090.056.227	6.341.393.330	44.748.659.897
2.	PRATAMA GORONTALO	10.754.667.203	4.127.185.842	6.627.481.361
3.	PRATAMA BITUNG	9.429.444.856	2.758.491.969	6.670.952.887
4.	PRATAMA KOTAMOBAGU	5.289.817.031	994.052.669	4.282.863.087
5.	PRATAMA TAHUNA	3.053.548.924	1.006.685.837	2.046.863.087
6.	PRATAMA PALU	9.444.643.568	2.410.653.422	7.033.990.146
7.	PRATAMA LUWUK	5.566.911.831	223.311.261	5.343.600.570
8.	PRATAMA POSO	4.183.718.853	666.484.432	4.183.233.755
9.	PRATAMA TOLI-TOLI	991.370.377	206.430.023	784.940.354
10.	PRATAMA TERNATE	10.759.810.953	2.415.355.717	8.344.455.236
11.	PRATAMA TOBELO	5.132.230.030	2.688.402.018	2.434.828.012
	Total	115.696.219.854	23.838.446.520	23.838.446.520

Sumber: Seksi Bimbingan Penagihan, Kanwil DJP Suluttenggo dan Malut

**Tabel 5. Target dan Realisasi Penerimaan Pajak dengan surat paksa pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo dan Maluku Utara tahun 2019**

No.	KPP	Surat Paksa 2019		
		Target	Realisasi	Selisih
1.	PRATAMA MANADO	46.453.824.121	8.387.083.485	38.066.740.636
2.	PRATAMA GORONTALO	22.011.593.104	2.498.116.408	19.513.476.696
3.	PRATAMA BITUNG	24.593.859.900	3.969.240.683	20.624.619.214
4.	PRATAMA KOTAMOBAGU	8.810.326.219	852.468.210	7.954.858.009
5.	PRATAMA TAHUNA	6.091.820.894	1.168.853.103	4.925.967.791
6.	PRATAMA PALU	14.868.468.659	3.625.503.514	11.242.965.145
7.	PRATAMA LUWUK	20.712.743.177	1.785.393.889	18.927.349.288
8.	PRATAMA POSO	8.493.770.788	2.988.686.735	5.505.084.053
9.	PRATAMA TOLI-TOLI	5.085.686.549	198.632.964	5.085.686.351
10.	PRATAMA TERNATE	8.515.068.853	2.136.363.239	6.378.705.614
11.	PRATAMA TOBELO	4.253.372.221	1.996.126.281	2.257.245.940
	Total	169.890.534.486	29.606.468.511	140.284.065.975

Sumber: Seksi Bimbingan Penagihan, Kanwil DJP Suluttenggo dan Malut

Dari tabel 4 dan 5 dapat dilihat bahwa 11 (sebelas) KPP dibawah pengawasan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo dan Maluku Utara tidak mencapai target penerimaan tunggakan pajak dengan surat paksa tahun 2018 dan 2019, bahkan realisasinya di lapangan jauh dari target yang ditetapkan. Dari total keseluruhan target penerimaan tunggakan pajak dengan surat paksa tahun 2018 sebesar Rp 115.696.219.854 akan tetapi yang terealisasi atau yang disetorkan wajib pajak setelah diterbitkan surat paksa hanya sebesar Rp 23.838.446.520 sehingga terdapat selisih yang tidak tertagih sebesar Rp 23.838.446.520. Sedangkan untuk tahun 2019 target penerimaan pajak dengan surat paksa Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo dan Maluku Utara sebesar Rp 169.890.534.486 akan tetapi yang terealisasi atau yang disetorkan wajib pajak setelah diterbitkan surat teguran sebesar Rp 29.606.468.511 sehingga terdapat selisih yang tidak tertagih sebesar Rp 140.284.065.975

## Pembahasan

Berdasarkan uraian data-data diatas, peneliti akan membahas dan menghitung tingkat efektivitas penagihan tunggakan pajak dengan surat teguran dan surat paksa tahun 2018 dan 2019 pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo dan Maluku Utara menggunakan rumus rasio efektivitas, sehingga berdasarkan hasil dari perhitungan menggunakan rumus rasio efektivitas peneliti akan menentukan penggunaan surat teguran dan surat paksa efektif atau tidak efektif dalam proses penagihan tunggakan pajak sesuai dengan kriteria dari rumus tersebut. Berikut perhitungan untuk menentukan efektivitas penggunaan surat teguran dan surat paksa tahun 2018 dan 2019 pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo dan Maluku Utara.

### a. Efektifitas Penagihan Pajak dengan Surat Teguran pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo dan Maluku Utara tahun 2018 dan 2019

Untuk mengetahui efektivitas penagihan tunggakan pajak dengan surat teguran, peneliti menggunakan rumus rasio efektivitas sebagai berikut:

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{Realisasi Penerimaan Pajak}}{\text{Target Penerimaan Pajak}} \times 100\%$$

Rasio Efektivitas (%)	Kriteria
>100	Sangat Efektif
90 – 100	Efektif
80 – 90	Cukup Efektif
60 – 80	Kurang Efektif
<60	Tidak Efektif

Sumber: Mahmudi (2010) dikutip dalam Mamusu dan Elim (2017)

Berikut adalah perhitungan Efektivitas Surat Teguran tahun 2018 dan 2019 menggunakan rumus rasio efektivitas:

1. KPP Pratama Manado

$$a. \text{Efektivitas Surat Teguran 2018} = \frac{5.067.939.092}{59.878.661.599} \times 100\% = 8,5 \%$$

$$b. \text{Efektivitas Surat Teguran 2019} = \frac{8.387.083.485}{46.453.824.121} \times 100\% = 18,1 \%$$

2. KPP Pratama Gorontalo

$$a. \text{Efektivitas Surat Teguran 2018} = \frac{266.372.029}{23.208.833.562} \times 100\% = 1,1 \%$$

$$b. \text{Efektivitas Surat Teguran 2019} = \frac{2.498.116.408}{22.011.593.104} \times 100\% = 11,3 \%$$

3. KPP Pratama Bitung

$$a. \text{Efektivitas Surat Teguran 2018} = \frac{86.089.101}{17.120.934.363} \times 100\% = 0,5 \%$$

$$b. \text{Efektivitas Surat Teguran 2019} = \frac{3.969.240.683}{24.593.859.900} \times 100\% = 16,1 \%$$

4. KPP Pratama Kotamobagu

$$a. \text{Efektivitas Surat Teguran 2018} = \frac{211.411.912}{2.229.285.375} \times 100\% = 9,5\%$$

$$b. \text{Efektivitas Surat Teguran 2019} = \frac{852.468.210}{8.810.326.219} \times 100\% = 9,7 \%$$

5. KPP Pratama Tahuna

$$a. \text{Efektivitas Surat Teguran 2018} = \frac{103.100.135}{5.060.879.846} \times 100\% = 2 \%$$

$$b. \text{Efektivitas Surat Teguran 2019} = \frac{1.168.853.103}{6.091.820.894} \times 100\% = 19,2 \%$$

6. KPP Pratama Palu

$$a. \text{Efektivitas Surat Teguran 2018} = \frac{340.069.330}{18.436.038.570} \times 100\% = 2 \%$$

$$b. \text{Efektivitas Surat Teguran 2019} = \frac{3.625.503.514}{14.868.468.659} \times 100\% = 24 \%$$

7. KPP Pratama Luwuk

$$a. \text{Efektivitas Surat Teguran 2018} = \frac{205.398.766}{17.166.708.414} \times 100\% = 1,2\%$$

$$b. \text{Efektivitas Surat Teguran 2019} = \frac{1.785.393.889}{20.712.743.177} \times 100\% = 8,6 \%$$

8. KPP Pratama Poso

$$a. \text{Efektivitas Surat Teguran 2018} = \frac{25.633.645}{9.188.880.546} \times 100\% = 0,3 \%$$

$$b. \text{Efektivitas Surat Teguran 2019} = \frac{2.988.686.735}{8.493.770.788} \times 100\% = 35,2 \%$$

9. KPP Pratama Toli-Toli

$$a. \text{Efektivitas Surat Teguran 2018} = \frac{43.206.924}{1.862.506.187} \times 100\% = 2,3 \%$$

$$b. \text{Efektivitas Surat Teguran 2019} = \frac{198.632.964}{5.085.686.549} \times 100\% = 3,9 \%$$

10. KPP Pratama Ternate

$$a. \text{Efektivitas Surat Teguran 2018} = \frac{1.599.799.711}{15.278.444.852} \times 100\% = 10,5\%$$

$$b. \text{Efektivitas Surat Teguran 2019} = \frac{2.136.363.239}{8.515.068.853} \times 100\% = 25 \%$$

11. KPP Pratama Tobelo

$$a. \text{Efektivitas Surat Teguran 2018} = \frac{83.245.499}{6.226.263.585} \times 100\% = 1,3\%$$

$$b. \text{Efektivitas Surat Teguran 2019} = \frac{1.996.126.281}{4.253.372.221} \times 100\% = 47 \%$$

**b. Efektivitas Surat Teguran secara keseluruhan:**

$$a. \text{Efektivitas Surat Teguran 2018} = \frac{7.992.266.144}{175.657.536.900} \times 100\% = 4,54 \%$$

$$b. \text{Efektivitas Surat Teguran 2019} = \frac{31.739.761.084}{247.089.062.919} \times 100\% = 12,84 \%$$



**Tabel 6. Efektifitas Penagihan Tunggakan Pajak dengan Surat Teguran Tahun 2018 dan 2019 pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo dan Maluku Utara**

No.	KPP	Presentase %		Tingkat Efektivitas
		2018	2019	
1.	PRATAMA MANADO	8,5 %	18,1 %	Tidak efektif
2.	PRATAMA GORONTALO	1,1 %	11,3 %	Tidak efektif
3.	PRATAMA BITUNG	0,5 %	16,1 %	
4.	PRATAMA KOTAMOBAGU	9,5 %	9,7 %	Tidak efektif
5.	PRATAMA TAHUNA	2 %	19,2 %	Tidak efektif
6.	PRATAMA PALU	2 %	24 %	Tidak efektif
7.	PRATAMA LUWUK	1,2 %	8,6 %	Tidak efektif
8.	PRATAMA POSO	0,3 %	35,2 %	Tidak efektif
9.	PRATAMA TOLI-TOLI	2,3 %	3,9 %	Tidak efektif
10.	PRATAMA TERNATE	10,5 %	25 %	Tidak efektif
11.	PRATAMA TOBELO	1,3 %	47 %	Tidak efektif
	Tingkat keefektifitas secara keseluruhan	4,5 %	12,84 %	Tidak efektif

Dari tabel 6 dapat dilihat, berdasarkan indikator pengukuran efektivitas, penagihan tunggakan pajak dengan surat teguran tahun 2018 dan 2019 **tergolong tidak efektif**, karena berdasarkan perhitungan menggunakan rumus efektivitas baik perhitungan masing-masing KPP di bawah pengawasan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo dan Maluku Utara maupun perhitungan secara keseluruhan mendapatkan hasil presentase dibawah 60% yang menurut indikator pengukuran efektivitas **tergolong tidak efektif**, KPP dengan tingkat keefektifan penagihan tunggakan pajak dengan surat teguran paling tinggi secara keseluruhan tahun 2018 dan 2019 adalah KPP Pratama Tobelo (2019) dengan presentase sebesar 47% namun hasil tersebut masih jauh untuk bisa dikatakan efektif berdasarkan indikator pengukuran efektifitas yang harus sebesar 80-90% untuk kategori cukup efektif dan 90-100% untuk kategori efektif.

**c. Efektifitas Penagihan Pajak dengan Surat Paksa tahun 2018 dan 2019 pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo dan Maluku Utara tahun 2018 dan 2019**

Untuk mengetahui efektivitas penagihan tunggakan pajak dengan surat Paksa, peneliti menggunakan rumus rasio efektivitas.

Berikut adalah perhitungan Efektivitas Surat Paksa tahun 2018 dan 2019 menggunakan rumus rasio efektivitas:

1. KPP Pratama Manado
  - a. Efektivitas Surat Paksa 2018 =  $\frac{6.341.393.330}{51.090.056.227} \times 100\% = 12,4 \%$
  - b. Efektivitas Surat Paksa 2019 =  $\frac{8.387.083.485}{46.453.824.121} \times 100\% = 18 \%$
2. KPP Pratama Gorontalo
  - a. Efektivitas Surat Paksa 2018 =  $\frac{4.127.185.842}{10.754.667.203} \times 100\% = 38,4 \%$
  - b. Efektivitas Surat Paksa 2019 =  $\frac{2.498.116.408}{22.011.593.104} \times 100\% = 11,3 \%$
3. KPP Pratama Bitung
  - a. Efektivitas Surat Paksa 2018 =  $\frac{2.758.491.969}{9.429.444.856} \times 100\% = 29 \%$
  - b. Efektivitas Surat Paksa 2019 =  $\frac{3.969.240.683}{24.593.859.900} \times 100\% = 16 \%$
4. KPP Pratama Kotamobagu
  - a. Efektivitas Surat Paksa 2018 =  $\frac{994.052.669}{5.289.817.031} \times 100\% = 18,8 \%$
  - b. Efektivitas Surat Paksa 2019 =  $\frac{852.468.210}{8.810.326.219} \times 100\% = 9,7 \%$
5. KPP Pratama Tahuna
  - a. Efektivitas Surat Paksa 2018 =  $\frac{1.006.685.837}{3.053.548.924} \times 100\% = 33 \%$
  - b. Efektivitas Surat Paksa 2019 =  $\frac{1.168.853.103}{6.091.820.894} \times 100\% = 38 \%$

6. KPP Pratama Palu
- a. Efektivitas Surat Paksa 2018 =  $\frac{2.410.653.422}{9.444.643.568} \times 100\% = 25\%$
- b. Efektivitas Surat Paksa 2019 =  $\frac{3.625.503.514}{14.868.468.659} \times 100\% = 24\%$
7. KPP Pratama Luwuk
- a. Efektivitas Surat Paksa 2018 =  $\frac{223.311.261}{5.566.911.831} \times 100\% = 4\%$
- b. Efektivitas Surat Paksa 2019 =  $\frac{1.785.393.889}{20.712.743.177} \times 100\% = 7\%$
8. KPP Pratama Poso
- a. Efektivitas Surat Paksa 2018 =  $\frac{666.484.432}{4.183.718.853} \times 100\% = 16\%$
- b. Efektivitas Surat Paksa 2019 =  $\frac{2.988.686.735}{8.493.770.788} \times 100\% = 35,2\%$
9. KPP Pratama Toli-Toli
- a. Efektivitas Surat Paksa 2018 =  $\frac{206.430.023}{991.370.377} \times 100\% = 20,1\%$
- b. Efektivitas Surat Paksa 2019 =  $\frac{198.632.964}{5.085.686.549} \times 100\% = 3,9\%$
10. KPP Pratama Ternate
- a. Efektivitas Surat Paksa 2018 =  $\frac{2.415.355.717}{10.759.810.953} \times 100\% = 22,4\%$
- b. Efektivitas Surat Paksa 2019 =  $\frac{2.136.363.239}{8.515.068.853} \times 100\% = 25,1\%$
11. KPP Pratama Tobelo
- a. Efektivitas Surat Paksa 2018 =  $\frac{2.688.402.018}{5.132.230.030} \times 100\% = 52,4\%$
- b. Efektivitas Surat Paksa 2019 =  $\frac{1.996.126.281}{4.253.372.221} \times 100\% = 46,9\%$

Efektivitas Surat Teguran secara keseluruhan:

1. Efektivitas Surat Paksa 2018 =  $\frac{23.838.446.520}{115.696.219.854} \times 100\% = 20,60\%$
2. Efektivitas Surat Paksa 2019 =  $\frac{29.606.468.511}{169.890.534.486} \times 100\% = 17,42\%$

**Tabel 7. Efektifitas Penagihan Tunggakan Pajak dengan Surat Teguran Tahun 2018 dan 2019 pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo dan Maluku Utara**

No.	KPP	Presentase %		Tingkat Efektivitas
		2018	2019	
1.	PRATAMA MANADO	12,4 %	18 %	Tidak efektif
2.	PRATAMA GORONTALO	38,4 %	11,3 %	Tidak efektif
3.	PRATAMA BITUNG	29 %	16 %	
4.	PRATAMA KOTAMOBAGU	18,8 %	9,7 %	Tidak efektif
5.	PRATAMA TAHUNA	33 %	38%	Tidak efektif
6.	PRATAMA PALU	25 %	24 %	Tidak efektif
7.	PRATAMA LUWUK	4 %	7 %	Tidak efektif
8.	PRATAMA POSO	16 %	35,2 %	Tidak efektif
9.	PRATAMA TOLI-TOLI	20,1 %	3,9 %	Tidak efektif
10.	PRATAMA TERNATE	22,4 %	25,1 %	Tidak efektif
11.	PRATAMA TOBELO	52,4 %	46,9 %	Tidak efektif
	Total	20.60%	17,42%	Tidak efektif

Dari tabel 7 dapat dilihat, berdasarkan indikator pengukuran efektivitas, penagihan tunggakan pajak dengan surat paksa tahun 2018 dan 2019 **tergolong tidak efektif**, karena berdasarkan perhitungan menggunakan rumus efektivitas baik perhitungan masing-masing KPP di bawah pengawasan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo dan Maluku Utaramaupun perhitungan secara keseluruhan mendapatkan hasil presentase dibawah 60% yang menurut indikator pengukuran efektivitas **tergolong tidak efektif**, KPP dengan tingkat keefektifan penagihan tunggakan pajak dengan surat paksa paling tinggi secara keseluruhan tahun 2018 dan 2019 adalah KPP Pratama Tobelo (2018) dengan presentase sebesar 52,4% namun

hasil tersebut masih jauh untuk bisa dikatakan efektif berdasarkan indikator pengukuran efektifitas yang harus sebesar 80-90% untuk kategori cukup efektif dan 90-100% untuk kategori efektif.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dari sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa Penagihan tunggakan pajak dengan surat teguran dan surat paksa pada tahun 2018 dan 2019 di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo dan Maluku Utara tergolong **tidak efektif**, hal itu dibuktikan dengan hasil perhitungan menggunakan rumus rasio efektivitas baik perhitungan masing-masing per KPP maupun secara keseluruhan menunjukkan hasil presentase dibawah 60% hasil tersebut jauh dari minimal kriteria cukup efektif yakni sebesar 80-90 % dan untuk kriteria efektif sekitar 90-100 %.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan yaitu efektivitas penagihan tunggakan pajak dengan surat teguran dan surat paksa yang dalam pelaksanaannya tidak efektif, maka saran yang dapat peneliti berikan sebagai berikut:

1. Lebih ditingkatkan lagi sosialisasi tentang pajak dan proses hukumnya kepada masyarakat terutama kepada wajib pajak
2. Proses penyampaian atau pengiriman surat teguran kepada wajib pajak harus dipastikan sampai ke tangan wajib pajak, karna dibebberapa kasus surat teguran tidak sampai karna terkendala alamat ataupun ada masalah dalam pengiriman sehingga wajib pajak tidak mengetahui kalau sudah memiliki tunggakan pajak.
3. Bangun komunikasi yang intens dengan wajib pajak, baik wajib pajak yang menunggak atau yang tidak mempunyai tunggakan, agar dalam proses penyetoran atau pembayaran tunggakan pajak dapat berjalan dengan baik, karena antara wajib pajak dan pihak penagih terjalin komunikasi yang baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 85/PMK.03/2010 Tentang tata cara pelaksanaan penagihan pajak secara aktif-represif
- Mardiasmo. 2016.*Perpajakan Edisi Revisi*. Andi.Yogyakarta.
- Mamusu, R.F.dan Elim, I. 2017 . Analisis Efektivitas Penagihan Pajak Aktif Dengan Menggunakan Surat Teguran Dan Surat Paksa Di KPP Pratama Kabupaten Poso. *Jurnal Emba*. Vol 5 No. 2 Hal 2175-2182. <https://media.neliti.com/media/publications/140403>. Diakses 29 April 2020.
- Madjid, 0 dan Kalangi, L. 2015.Efektivitas Penagihan Pajak dengan Surat Teguran dan Surat Paksa terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bitung. *Jurnal Emba*. Vol 3 No 4 Hal 478-487. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/download/10931/10520>. Diakses 29 April 2020.
- Suharsono, A. *Ketentuan Umum Perpajakan*. Graha Ilmu. Yogyakarta. 2015.
- Wahyuningtyas, F. dan Ariesansti, A. 2015.Efektivitas Penagihan Pajak Dengan Surat Teguran dan Surat Paksa Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman.Vol. *Jurnal Reksa*. Vol 3 No. 1 Hal 23-40. <https://www.researchgate.net/publication/327505305>. Diakses 29 April 2020.
- Wahdi, N., Wijayanti, R., dan Danang. 2018. Efektivitas Penagihan Pajak dengan Surat Teguran, Surat Paksa dan Penyitaan dan Kontribusinya Terhadap Penerimaan Pajak di KPP Pratama Semarang Satu.*Jurnal Ilmiah Universitas Semarang*.Vol 20 No 2. <https://journals.usm.ac.id/index.php/jdsb/article/view/1242>. Diakses 29 April 2020.