

## ANALISIS LAYANAN FISKUS TERHADAP SURAT PEMBERITAHUAN WAJIB PAJAK KOTA TOMOHON

### *ANALYSIS OF TAX AUTHORITIES SERVICE TO THE LETTER OF NOTIFICATION OF TAX PAYER IN TOMOHON CITY*

Oleh:

**Randy Kapoh**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Akuntansi  
Universitas Sam Ratulangi  
email: [randikapoh@yahoo.com](mailto:randikapoh@yahoo.com)

**Abstrak:** Tidak semua wajib pajak taat dan patuh terhadap semua peraturan perpajakan, khususnya pada kegiatan pembayaran pajak. Faktor yang mempengaruhi kesadaran membayar pajak adalah adanya pelayanan fiskus yang berkualitas. Fiskus yang berkualitas adalah fiskus yang memberi informasi yang akurat tentang hal-hal yang berkaitan dengan pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peran Layanan fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kota Tomohon, penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Hasil penelitian dari 5 Indikator Variabel Fiskus menunjukkan aparat pajak dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupuk kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak. Wajib pajak dapat mengenal pajak dari pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak. Sebaiknya pihak fiskus memiliki kompetensi atau keahlian, pengetahuan dan pengalaman dalam perpajakan, administrasi dan perundang-undangan. Sebaiknya pimpinan kantor pelayanan pajak Pratama kota Tomohon melakukan perluasan tempat pelayanan terpadu untuk memudahkan pengawasan terhadap proses proses pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak

**Kata kunci:** layanan fiskus, kepatuhan wajib pajak.

**Abstract:** Not all taxpayers are obey and submissive to all tax laws especially in the matter of paying taxes. The factor that affecting the consciousness of paying taxes is the quality of service of the tax authorities. Qualified tax authorities are the tax authorities that provide accurate information about matters relating to taxation. This study aims to determine the role of tax authorities services against Taxpayer Compliance in Tomohon, this study uses descriptive analysis. The results of the five indicator variables shows that tax authorities are required to provide a friendly, fair, and firm at any time to a taxpayer and can foster public awareness to the responsibility of paying taxes. Taxpayer may recognize the tax by the services of the tax authorities. Tax authorities should have the competence or expertise, knowledge and experience in taxation, administration and legislation. The leader of the Tomohon's Primary tax office should expanding the integrated service areas to facilitate the oversight of the process of service provided to taxpayers.

**Keywords:** service tax authorities, tax payer obidience

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Pembayaran pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung yang dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Namun permasalahan pajak di Indonesia terus berlangsung, padahal pajak merupakan suatu kewajiban masyarakat sebagai warga negara, tetapi masih banyak warga negara yang tidak membayar pajak. Bahkan banyak wajib pajak usaha pribadi yang tidak melakukan pembayaran pajak, hal ini jelas merugikan negara.

Kegiatan penagihan pajak tidak semua wajib pajak taat dan mematuhi semua peraturan perpajakan. Optimalisasi penerimaan pajak masih terbentur pada berbagai kendala, salah satu kendalanya adalah tingginya angka tunggakan pajak, baik yang murni penghindaran pajak (tax avoidance) dari masyarakat karena masyarakat merasa rugi bila membayar pajak maupun ketidakmampuan masyarakat dalam membayar utang pajak. Kegiatan penagihan bukan pekerjaan mudah, pelaksanaannya sangat sulit di lapangan, karena harus berhadapan langsung dengan beberapa wajib pajak yang karakternya beraneka ragam. Dalam tindakan penagihan pajak peran aktif fiskus dalam pelaksanaan pencairan tunggakan pajak sebagai upaya untuk meningkatkan penerimaan dari sektor pajak dapat dilakukan dengan cara menerbitkan surat paksa.

Faktor yang mempengaruhi kesadaran membayar pajak adalah adanya pelayanan fiskus yang berkualitas. Fiskus yang berkualitas adalah fiskus yang memberikan informasi yang akurat tentang hal-hal yang berkaitan dengan pajak dan tata cara perhitungannya serta tidak melakukan penggelapan pajak ataupun tindakan lain yang tidak sesuai dengan peraturan dan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berlaku. Munculnya oknum seperti Gayus, Dhana Widyatmika dan banyak petugas pajak lainnya membuat keyakinan wajib pajak atas kinerja pelayan fiskus berkurang sehingga wajib pajak tidak mau membayar pajak karena takut uangnya digelapkan, bukan untuk pembangunan negara juga hal lain seperti adanya biaya tambahan yang dipungut oleh fiskus. Jika ditinjau dari data nasional tentang jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT masih sangat sedikit berdasarkan data pada tahun 2012 SPT Kempos 1,146 atau 17,06% dari jumlah Wajib Pajak 6,719. Beberapa faktor yang mempengaruhi motivasi membayar pajak oleh Wajib Pajak adalah persepsi tentang perpajakan, maka dari itu selain dari persepsi tentang perpajakan, peneliti ingin meneliti apakah kualitas pelayanan fiskus atau petugas pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan wajib pajak.

KPP Pratama Manado diberikan tugas untuk menghimpun penerimaan pajak pada wilayah kota Manado dan kota Tomohon. Untuk penerimaan pajak dari sektor PPh Badan sendiri dari data yang diperoleh, pada tahun 2012 mengalami penurunan dari presentasi target. Peran fiskus dalam penerimaan pajak mempunyai andil besar sebagai pengawas wajib pajak dalam melaporkan dan membayar kewajiban perpajakannya guna mengurangi jumlah tunggakan pajak yang berpengaruh terhadap penerimaan pajak baik secara langsung maupun tidak langsung.

### Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis Layanan fiskus yang ada di kota Tomohon.
2. Mengetahui Peran Layanan fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kota Tomohon.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Landasan Teori

#### Definisi Pajak

Pajak merupakan pungutan yang dilakukan pemerintah terhadap Wajib Pajak tertentu berdasarkan undang-undang yang berlaku tanpa harus memberikan imbalan langsung. Terdapat macam-macam batasan atau definisi tentang perpajakan yang dikemukakan oleh para ahli, diantaranya yaitu :

1. Definisi pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 ayat 1 berbunyi pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang

bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat

2. Sommerfeld, Herschel, & Horace, (2010:16) pajak adalah suatu pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah, bukan akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan, berdasarkan ketentuan yang ditetapkan lebih dahulu, tanpa mendapat imbalan yang langsung dan proporsional, agar pemerintah dapat melaksanakan tugas-tugasnya untuk menjalankan pemerintahan..

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Terdapat definisi mengenai kepatuhan Wajib Pajak oleh Rahayu (2010:137-138) yaitu:

1. Kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.
2. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung sistem *self assessment*, dimana Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut.
3. Menggunakan teori psikologi, dalam kepatuhan Wajib Pajak yaitu rasa bersalah dan rasa malu, persepsi Wajib Pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah.

### **Fungsi Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan**

Surat Pemberitahuan Tahunan adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan pembayaran pajak yang terutang dalam satu tahun pajak. Dalam undang-undang Perpajakan Nomor 9 Pasal 3 tahun 1994 dikatakan: setiap wajib pajak wajib mengisi Surat Pemberitahuan, menandatangani dan menyampaikannya ke kantor Direktorat Jendral Pajak tempat wajib pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditentukan oleh Direktur Jendral Pajak. Dari undang-undang tersebut dapat kita lihat bahwa fungsi Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan adalah sarana untuk menetapkan sendiri besarnya Pajak yang terutang dengan jalan: Melaporkan dan mempertanggung jawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang. Melaporkan pembayaran pajak yang telah dilaksanakan sendiri dalam satu tahun pajak / bagian tahunan pajak. Melaporkan pemotongan / pemungutan pajak yang dilakukan pihak lain dalam satu Tahun Pajak. Apabila wajib pajak telah menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan pajaknya dengan benar sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, maka kepada wajib pajak tidak dikeluarkan lagi Surat Ketetapan Pajak (SKP). (pasal 13 ayat (1) undang-undang Nomor 9 tahun 1994).

Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan ini terdiri dari dua macam bentuk formulir yaitu:

1. Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan wajib pajak orang pribadi (formulir 1770).
2. Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan (formulir 1771).

### **Layanan Fiskus**

Aryobimo (2012) menekankan bahwa: Kualitas pelayanan itu penting bagi penyedia jasa karena sebagai evaluasi kualitas pelayanan yang diberikan dan tingkat kepuasan pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas pelayanan yang mereka dapatkan rendah jika kinerja tidak sesuai dengan yang mereka harapkan dan kualitas pelayanan akan meningkat jika kinerjanya sesuai dengan yang mereka inginkan. Dikaitkan dengan pelayanan perpajakan maka dapat didefinisikan sebagai pelayanan dalam bentuk jasa di bidang perpajakan oleh Direktorat Jendral Pajak melalui satuan kerja yang ada dibawahnya dalam rangka memenuhi ketentuan perpajakan yang telah ditetapkan dan dapat menjadi sumbangan terbesar penerimaan negara. Salah satu aspek yang menjadi peranan penting bagi fiskus yang dalam hal ini Direktorat Jendral Pajak adalah aspek pelayanan terhadap wajib pajak. Pelayanan fiskus merupakan penilaian atau perilaku dari wajib pajak yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan oleh fiskus di dalam kantor pajak kepada wajib pajak.

Zain (2008:35) menyatakan bahwa: Para petugas di instansi pajak, hendaknya di latih untuk memahami bahwa wajib pajak bukanlah merupakan lawan tetapi lebih merupakan anggota masyarakat yang perlu di tolong dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakannya atau dengan perkataan lain, rasa hormat-menghormati, dan respek hendaknya muncul dari kedua belah pihak.

### **Penelitian Terdahulu**

Jatmiko (2006) Pengaruh sikap WP pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada WP OP di Kota Semarang Variabel yang di gunakan : Pelayanan Fiskus, Kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis : Regresi Berganda. Lokasi Penelitian : Semarang. Hasil Penelitian : Sikap WP pada pelaksanaan sanksi dan denda, pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan WP OP di Kota Semarang.

Alabede, dkk (2011) Pengaruh persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak di Nigeria dengan di moderasi oleh kondisi keuangan wajib pajak dan preferensi risiko yang dihadapi. Variabel : Pelayanan Fiskus, Kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis : Analisis jalur (path analysis). Lokasi dan objek Penelitian : Nigeria. Hasil penelitian: Wajib pajak berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi; preferensi risiko berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah Penelitian deskriptif. Metode analisis data yang digunakan adalah Deskriptif dimana penelitian dimulai dengan mengumpulkan dan menyaring seluruh keterangan yang masuk secara menyeluruh dan detail kemudian diuraikan sehingga diperoleh gambaran yang jelas.

### **Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini mengambil lokasi penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado (KP3 Manado) yang merupakan Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak di bawah Kantor Wilayah DJP Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo dan Maluku Utara yang bernaung di bawah Departemen Keuangan Republik Indonesia. Tugas dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado adalah melaksanakan tugas pokok Direktorat Jenderal Pajak dalam menghimpun penerimaan Negara dari sektor perpajakan.beralamat di Jln. 17 Agustus, Teling, Manado. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan April-Juni tahun 2014

### **Prosedur Penelitian**

Dalam Penelitian ini usaha untuk memperoleh data dan informasi yang berkenaan dengan penelitian ini, prosedur penelitian untuk memecahkan masalah adalah sebagai berikut :

1. Memperoleh gambaran umum instansi/ lembaga yang terkait dengan penelitian ini secara keseluruhan. Profil struktur dan sejarah KPP Pratama Manado.
2. Mengumpulkan informasi yang berhubungan dengan pelayanan fiskus, SPT dan wajib Pajak yang ada di Kota Tomohon.
3. Mengolah data yang di peroleh. Membandingkan data/hasil statistik yang ada.
4. Menarik kesimpulan dan memberikan kesimpulan dan saran.

### **Metode Pengumpulan Data**

Sugiyono (2009:7) mengungkapkan data merupakan keterangan yang diperoleh dari dalam perusahaan yang diperlukan untuk menganalisa permasalahan yang dihadapi dan selanjutnya mencari alternatif pemecahannya, data yang diperlukan sehubungan dengan penelitian ini. Proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, kategori menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan maupun kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Sugiyono (2012 : 308) menyatakan data primer adalah sumber yang langsung memberikan data kepada pengumpul data dan data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat dokumen atau orang lain. Data sekunder adalah data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan, baik

oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain. Data sekunder dalam penelitian ini adalah dokumen yang berhubungan dengan objek penelitian, berupa data dari perusahaan yang diteliti maupun dokumen pustaka baik yang bersifat literature maupun penelitian-penelitian terdahulu yang telah di uji.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Metode Kepustakaan (Library Research Method), yaitu pengumpulan data dari beberapa literature atau buku-buku, makalah, bahan kuliah maupun artikel-artikel dan karya ilmiah yang berhubungan dengan topik permasalahan dari judul yang penulis buat.
2. Metode Lapangan (field research), Melalui penelitian ini dikumpulkan data-data langsung dari sumber data sebagai perbandingan untuk memperoleh keterangan dan kenyataan yang sebenarnya. Dengan melakukan pengumpulan data dengan mempelajari dan menganalisa dokumen-dokumen dan laporan mengenai data yang berhubungan dengan penelitian. Misalnya berupa data statistik, Sejarah Instansi, Struktur Organisasi dan lain-lain.

### **Metode Analisis data**

Dalam penelitian ini metode analisa yang digunakan adalah metode analisis deskriptif yaitu suatu metode pembahasan masalah yang sifatnya menguraikan, menggambarkan, membandingkan suatu data atau keadaan serta menerangkannya sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan. Dalam Penelitian ini usaha untuk memperoleh data dan informasi yang berkenaan dengan penelitian ini.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

#### **Layanan Fiskus**

Pemberian Pelayanan Pajak dengan Baik oleh KPP

Tujuan dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado yaitu memberikan pelayanan publik dengan baik kepada Wajib Pajak, dengan memenuhi semua kebutuhan Wajib Pajak untuk dalam melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya. Untuk mencapai tujuan itu diperlukan prosedur dan tata kerja organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado, aktivitas-aktivitas yang dilakukan antara lain:

1. Pelayanan terhadap Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan melalui prosedur yang mudah dan sistematis.
2. Melakukan kegiatan operasional perpajakan di bidang pengolahan data informasi, tata usaha perpajakan, pelayanan, penagihan, pengawasan dan konsultasi, dan pemeriksaan kepada Wajib Pajak.
3. Kegiatan pengawasan dan verifikasi atas pajak penghasilan maupun pajak pertambahan nilai dan penerapan sanksi administrasi perpajakan dengan mencari, mengumpulkan, mengolah data maupun keterangan lain dalam rangka pengawasan pemenuhan kewajiban perpajakan. Juga melakukan kegiatan penata usahaan dan lampirannya termasuk kebenaran penulisan dan penghitungan yang bersifat formal, pemantauan dan penyusunan laporan pembayaran masa PPh, PPN dan pajak tidak langsung lainnya.
4. Mengadakan kegiatan penyuluhan pajak kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban perpajakannya.

#### **Penentuan Pajak dan Penetapan Tarif yang Adil**

Pemungutan pajak tidak terlepas dari unsur keadilan. Keadilan disini dapat diartikan dalam prinsip (undang-undang), maupun adil dalam pelaksanaannya sehingga dapat menciptakan keseimbangan sosial untuk kesejahteraan masyarakat. Dalam pengenaan tarif pajak, dinyatakan dalam prosentase. Prosentase pengenaan tarif pajak tersebut ada yang tetap dan ada juga yang berubah sesuai dengan jenis pajak yang harus dibayar wajib pajak. Agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut:

1. Pemungutan pajak harus adil (syarat keadilan). Sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan undang-undang dan pelaksanaan pemungutan haruslah adil. Adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedang adil dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan hak bagi wajib pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak.

2. Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang (SyaratYuridis). Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warganya.
3. Tidak mengganggu perekonomian (Syarat Ekonomis). Pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.
4. Pemungutan pajak harus efisien (Syarat Finansial). Sesuai dengan fungsi budgetair, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya.
5. Sistem pemungutan pajak harus sederhana. Sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Syarat ini telah dipenuhi oleh undang-undang perpajakan yang baru.

### **Penyuluhan yang Dilakukan oleh KPP tentang Hak dan Kewajiban.**

Penyuluhan perpajakan merupakan suatu upaya dan proses memberikan informasi perpajakan untuk menghasilkan perubahan pengetahuan, keterampilan, dan sikap masyarakat, dunia usaha, aparat, serta lembaga pemerintahan maupun non pemerintahan agar terdorong untuk paham, sadar, peduli dan berkontribusi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Upaya yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado mengawasi SPT Masa PPN yaitu dengan melakukan penyuluhan, penyuluhan dilakukan dengan melaksanakan beberapa tahapan yaitu tahap analisa rencana penyuluhan, tahap pelaksanaan penyuluhan dan tahap evaluasi. Selain melakukan penyuluhan, upaya yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees guna mengoptimalisasikan fungsi pengawasan yaitu melakukan pendataan Wajib Pajak/Pengusaha Kena Pajak (PKP). Dalam rangka menanggulangi keterbatasan jumlah Account Representative (AR) maka dilakukan penambahan SDM yang berkompeten untuk meringankan beban kerja Account Representative (AR).

### **Perlakuan Fiskus Apabila ada Keberatan Pajak.**

Sikap kooperatif Wajib Pajak terbukti bisa menjadi salah satu penyebab pelaksanaan pemeriksaan pajak menjadi lancar dan serba terbuka. Artinya jika Wajib Pajaknya kooperatif, maka fiskus pun cenderung menjadi lebih ramah dan terbuka setiap kali menemukan koreksi. Fiskus pun umumnya mau menerima tanggapan dari Wajib Pajak yang kooperatif sehingga tidak melakukan koreksi sepihak sebelum mendapatkan penjelasan dari Wajib Pajak mengenai hal-hal yang ditemukan dalam pemeriksaan.

Selain itu, diharapkan masing-masing fiskus dapat mengembangkan diri dan mengembangkan pengetahuannya. Sebab dengan begitu diharapkan koreksi sepihak akibat ketidaktahuan fiskus tidak terjadi lagi. Banyak cara yang bisa ditempuh fiskus untuk bisa memahami kegiatan operasional Wajib Pajak. Salah satunya dengan cara meminta penjelasan kepada Wajib Pajak yang bersangkutan. Di sini memang diharapkan sikap kooperatif dari Wajib Pajak yang sedang diperiksa.

Biasanya jika ada beda persepsi atau beda penafsiran ini, fiskus akan dengan serta merta mempersilahkan Wajib Pajak untuk mengajukan keberatan dan juga banding. Padahal untuk menempuh semua proses itu, banyak pengorbanan yang harus dilakukan oleh Wajib Pajak, baik yang sifatnya materil maupun non materil. Oleh karena itu diharapkan kedepannya nanti otoritas membuat dan menerbitkan aturan pajak yang tegas dan jelas sehingga multi tafsir baik antara Wajib Pajak dengan fiskus, Wajib Pajak dengan Wajib Pajak atau fiskus dengan fiskus tidak terjadi lagi.

### **Cara Pembayaran dan Pelunasan Pajak Secara Efisien**

Sistem pemungutan pajak di Indonesia menerapkan system Self Assesment yang memberikan kepercayaan penuh kepada masyarakat untuk menghitung, menyetor dan melaporkan pajaknya sendiri. Atas penerapan system inilah sehingga timbul di masyarakat adanya upaya untuk meminimalisir pembayaran pajak di bagi menjadi 2 (dua) kriteria yakni penghindaran pajak yang berada dalam koridor peraturan perpajakan yang berlaku (Tax Avoidance) dan penghindaran pajak yang melanggar peraturan perpajakan atau penggelapan pajak (Tax Avise) semua sangat mengharapkan kriteria pertama yakni penghindaran pajak yang sesuai dengan peraturan perpajakan yang dipakai oleh semua lapisan masyarakat sebagai Wajib Pajak. Cara untuk meminimalisir pembayaran pajak antara lain adalah membuat perencanaan pajak yang efektif dan efisien yang salah satunya adalah membuat strategi perencanaan pajak yang meminimalisir pengenaan sanksi administrasi perpajakan atau *tax penalty*.

**Pelaksanaan Pemeriksaan dan Pelunasan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado.**

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado melakukan pemeriksaan pajak pada dasarnya untuk menguji kebenaran formal dan material dari pembukuan Wajib Pajak sebagaimana dicantumkan dalam Surat Pemberitahuan dan meneliti apakah kewajiban perpajakan Wajib Pajak yang bersangkutan telah dilaksanakan dan telah memenuhi ketentuan yuridis fiskal yang berlaku. Pemeriksaan pajak adalah serangkaian kegiatan untuk mencari, mengumpulkan, dan mengelola data dan atau keterangan lainnya untuk menguji. Kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lainnya dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Berdasarkan pedoman pemeriksaan pajak pada KPP Pratama Manado maka adapun tata cara dalam proses pelaksanaan pemeriksaan pajak antara lain:

1. Pelaksanaan pemeriksaan pajak harus berdasarkan pedoman pemeriksaan pajak.
2. Melaksanakan pemeriksaan pajak.
3. Membuat laporan pemeriksaan pajak.

**Kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak.**

Tingkat kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Wajib Pajak patuh adalah Wajib Pajak yang memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Patuh terhadap Kewajiban Interim.  
Kepatuhan Wajib Pajak terhadap kewajiban interim dapat dilihat atas dasar kemampuan dan kemauan Wajib Pajak dalam melaksanakan hal-hal sebagai berikut:
  - a. Pelaporan pajak .
  - b. Pembayaran pajak.
2. Patuh terhadap Kewajiban Tahunan.  
Kewajiban tahunan yang harus dipenuhi oleh Wajib Pajak antara lain:
  - a. Menghitung pajak atas dasar self assessment system dalam hal ini pemerintah memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak terutang.
  - b. Melaporkan perhitungan pajak dalam SPT pada akhir tahun pajak.
  - c. Melunasi utang pajak.
3. Patuh terhadap Ketentuan Material dan Yuridis Formal.
  - a. Ketentuan material.
  - b. Ketentuan yuridis formal.

**Pembahasan**

Kepatuhan WP dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Oleh sebab itu untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak maka fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian (skill), pengetahuan (knowledge), dan pengalaman (experience) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Selain itu fiskus harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik. Berdasarkan data penelitian yang diperoleh maka dapat diketahui bahwa masih dimungkinkan untuk dilakukan peningkatan pelayanan fiskus karena kebanyakan responden menjawab tidak pasti untuk item-item pertanyaan yang berkaitan dengan variabel bebas sikap WP terhadap pelayanan fiskus (Fiskus).

Variabel Fiskus ini dibentuk dari 5 Indikator, pertama adalah Fiskus telah memberikan pelayanan pajak dengan baik. Secara umum responden menjawab setuju, kedua adalah dalam menentukan pajak, ketetapan tarifnya telah adil. Secara umum responden menjawab tidak pasti, ketiga adalah anda merasa bahwa penyuluhan yang dilakukan oleh Fiskus dapat membantu pemahaman anda mengenai hak dan kewajiban anda selaku wajib

pajak, secara umum responden menjawab tidak pasti. Pertanyaan keempat adalah Fiskus senantiasa memperhatikan keberatan wajib pajak atas pajak yang dikenakan, secara umum responden menjawab tidak pasti, kelima adalah cara membayar dan melunasi pajak adalah mudah / efisien, secara umum responden menjawab tidak setuju.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aparat pajak dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupuk kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak. Wajib pajak dapat mengenal pajak dari pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak. Untuk itu aparat pajak harus memiliki keterampilan untuk dapat memuaskan wajib pajak. Keterampilan yang harus dimiliki aparat pajak adalah kemampuan dalam berhubungan dengan orang lain dengan cara-cara yang baik menekankan pada pentingnya kualitas aparat pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Pelayanan yang diberikan oleh fiskus selama proses perpajakan berkaitan dengan sikap wajib pajak.

Proses perpajakan melibatkan fiskus dan wajib pajak membuat pelayanan yang diberikan oleh fiskus turut membentuk sikap (attitude) wajib pajak dalam mengikuti proses perpajakan. Semakin baik pelayanan fiskus maka wajib pajak akan memiliki sikap yang positif terhadap proses perpajakan. Namun jika pelayanan fiskus tidak baik, hal itu akan membuat wajib pajak enggan untuk membayar pajak sesuai ketentuan yang berlaku. Ada beberapa indikator bahwa pelayanan fiskus yang berkualitas dapat mempengaruhi kemauan untuk membayar pajak. Pertama, fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan dan pengalaman dalam hal perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Kedua, fiskus harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik. Ketiga, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) diharapkan perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT). TPT dapat memudahkan pengawasan terhadap proses-proses pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak (Widayanti dan Nurlis, 2010 ).

## PENUTUP

### Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini:

1. Kepatuhan WP dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Oleh sebab itu untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak maka fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian (skill), pengetahuan (knowledge) dan pengalaman (experience) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan.
2. Fiskus harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik. Berdasarkan data penelitian yang diperoleh maka dapat diketahui bahwa masih dimungkinkan untuk dilakukan peningkatan pelayanan fiskus karena kebanyakan responden menjawab tidak pasti untuk item-item pertanyaan yang berkaitan dengan variabel bebas sikap wajib pajak terhadap pelayanan fiskus.
3. Pelayanan yang diberikan oleh fiskus selama proses perpajakan berkaitan dengan sikap wajib pajak. Proses perpajakan melibatkan fiskus dan wajib pajak membuat pelayanan yang diberikan oleh fiskus turut membentuk sikap (attitude) wajib pajak dalam mengikuti proses perpajakan. Semakin baik pelayanan fiskus maka wajib pajak akan memiliki sikap yang positif terhadap proses perpajakan. Namun jika pelayanan fiskus tidak baik, hal itu akan membuat wajib pajak enggan untuk membayar pajak sesuai ketentuan yang berlaku.

### Saran

Saran yang dapat diberikan kepada Kantor Pelayanan Pajak Tomohon untuk lebih meningkatkan lagi pengawasan terhadap Wajib Pajak sebab jika dilihat dari hasil analisa, maka SPT yang masuk sangat kurang dari jumlah Wajib Pajak yang ada dan jumlah SPT yang ditegor cukup tinggi. Terhadap hasil penelitian oleh Fiskus maka di sarankan agar hasil-hasil tersebut dapat segera diinformasikan kepada Wajib Pajak agar Wajib Pajak dapat segera memenuhi kewajibannya berkaitan dengan hasil penelitian tersebut. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan dan pengalaman dalam hal perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Fiskus harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) diharapkan perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT). TPT dapat memudahkan pengawasan terhadap proses-proses pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Aryobimo, Putut Tri and Cahyonowati, Nur 2012 Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Undergraduate thesis*, Fakultas Ekonomika dan Bisnis. <http://eprints.undip.ac.id/37354/>. Diakses 15 November 2014. Hal.18.
- Jatmiko, Agus Nugroho 2006 Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Masters thesis*, Program Pasca Sarjana <http://eprints.undip.ac.id/6812/>. Di akses 17 Novermber 2014. Hal 39.
- Alabede, James. 2011 *Public Governance Quality and Tax Compliance Behavior in Nigeria: The Moderating Role of Financial Condition and Risk Preference*, Department of Accountancy, Federal Polytechnic Bauchi, Nigeria. Diakses 19 November 2014.
- Zain, Mohammad. 2008. Manajemen Perpajakan. Salemba Empat, Jakarta.
- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan Menjadi Undang-Undang.
- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1994 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia : Konsep dan Aspek Formal*, Graha Ilmu, Yogyakarta .
- Sommerfeld, Ray M., Anderson, Hershel M., Brock, R. Horace. 2006. *Perpajakan*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Alfabeta, Bandung
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Bisnis*, cetakan ke enam belas. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Widayati dan Nurlis, 2010. Faktor faktor yang mempengaruhi kemauan untuk membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas pada KPP Pratama Gambir Tiga, *Symposium Nasional Akuntansi XIII 2010*, Purwokerto. [http://asp.trunojoyo.ac.id/wp-content/uploads/2014/03/PPJK\\_13.pdf](http://asp.trunojoyo.ac.id/wp-content/uploads/2014/03/PPJK_13.pdf). 20 November 2010. Hal.7.