

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Kebumen.

Hasil penelitian ini diawali dengan memberikan gambaran umum mengenai kondisi Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kebumen. Gambaran umum ini meliputi letak geografis, batas wilayah, visi dan misi, sarana dan prasarana Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kebumen.

1. Letak Geografis Penelitian Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebumen

Letak Kab. Kebumen terletak pada $7^{\circ}27'-7^{\circ}50'$ Lintang Selatan dan $109^{\circ}22'-109^{\circ}50'$ Bujur Timur. Luas Wilayah sebesar 158.111, 50 ha atau 1.581, 11 km dengan kondisi beberapa wilayah merupakan daerah pantai dan pegunungan, namun sebagian besar merupakan dataran rendah.

2. Batas-batas wilayah Kabupaten Kebumen sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Wonosobo dan Kabupaten Banjarnegara.
- b. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Purworejo.
- c. Sebelah Selatan berbatasan dengan Pantai Samudra Hindia.
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Banyumas.

3. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebumen

- a. Visi: Menjadi instansi yang baik dan terpercaya dalam menghimpun Pajak Negara serta memberikan pelayanan administrasi perpajakan yang sinergi kepada masyarakat wajib pajak di Kabupaten Kebumen.
- b. Misi: Menyelenggarakan fungsi administrasi perpajakan sesuai dengan Perundang-undangan yang berlaku secara pasti guna membiayai penyelenggaraan negara demi keadilan dan kemakmuran rakyat

1. Sarana dan Prasarana Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebumen

Sarana dan Prasarana sebagai salah satu penunjang proses kelancaran dalam pelayanan. Adapun sarana dan prasarana yang tersedia pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebumen adalah sebagai berikut.

Gedung Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Kebumen Berdasarkan hasil penelitian luas tanah lebih kurang 3.139 m². Bangunan gedung kantor terdiri dari 2 unit (masing-masing 2 lantai), peruntukannya 1 unit untuk ruang administrasi dan 1 unit ruang TPT (Tempat Pelayanan Terpadu) dan aula. Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kebumen terletak di jalan Arumbinang, Kecamatan Kebumen.

2. Data jumlah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kabupaten Kebumen

Tabel 4.1 Jumlah wajib pajak di KPP Pratama Kab Kebumen Periode 2011-2015

Tahun	Wajib Pajak	Kenaikan Jumlah WP	WP Wajib SPT Tahunan	Laporan SPT Tahunan	Rasio Laporan:WP Wajib Pajak
2011	59.792	-	48.385	36.964	76%
2012	70.605	10.813	59.081	44.474	75%
2013	81.005	10.400	69.372	47.531	69%
2014	94.757	13.752	83.039	55.130	66%
2015	108.132	13.375	96.338	55.614	58%

Sumber: Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Dari tabel diatas, dapat kita amati bahwa dari tahun 2011-2015 jumlah wajib pajak di KPP Pratama Kabupaten Kebumen selalu mengalami peningkatan.

3. Data jumlah Penduduk Kabupaten Kebumen

Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Kabupaten Kebumen Periode 2011-2015

Tahun	Jumlah Penduduk
2011	1.167.092
2012	1.172.036
2013	1.176.662
2014	1.181.006
2015	1.184.938

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Kebumen

B. Peranan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Kebumen dalam Meningkatkan Jumlah Wajib Pajak di Kabupaten Kebumen.

Dalam penelitian ini, dapat ditemukan gambaran mengenai peranan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebumen dalam meningkatkan jumlah wajib pajak di Kabupaten Kebumen. Berdasarkan hasil wawancara dengan Seksi Ekstensifikasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebumen yaitu Bapak Udji dapat diketahui bahwa peranan yang dilaksanakan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebumen dalam meningkatkan jumlah wajib pajak di Kabupaten Kebumen yaitu:

1. Mengadakan Penyuluhan

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Kebumen melakukan penyuluhan tentang masalah perpajakan kepada masyarakat dengan tujuan menyadarkan masyarakat akan kewajiban perpajakannya. Dengan kata lain, penyuluhan pajak harus mampu meyakinkan masyarakat tentang pentingnya peranan pajak, dan perlunya masyarakat memenuhi kewajiban perpajakannya. Penyuluhan dilakukan dikantor Kecamatan Kebumen. Penyuluhan itu berisi tentang materi yang masih bersifat dasar seperti apa itu pajak, tentang hak dan kewajiban wajib pajak hingga manfaat pajak. Penyuluhan itu bermaksud sebagai salah satu langkah instansinya dalam memberikan pemahaman tentang pajak kepada masyarakat. Selain itu, mereka juga mendapatkan penjelasan tentang hak menghitung sendiri, membayar sendiri, dan melaporkan sendiri kewajiban membayar pajak. Di dalam penyuluhan itu juga dijelaskan hasil pajak yang dikelola oleh KPP

Kebumen antara lain: Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Sedangkan pajak yang disetorkan melalui KPP Pratama Kebumen selanjutnya dikelola oleh pusat. Penyuluhan sangat penting dilakukan karena KPP Pratama Kebumen langsung dapat bertatap muka dengan masyarakat sebagai wajib pajak maupun calon wajib pajak.

2. Mengadakan pelayanan tentang konsultasi perpajakan.

Selain penyuluhan, peran yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Membayar Pajak yaitu dengan mengadakan pelayanan tentang konsultasi perpajakan. Pelayanan ini menampung aspirasi masyarakat, melayani konsultasi yang dilayani di bagian waskon (Pengawasan dan Konsultasi) mengenai keluhan masyarakat, kebingungan masyarakat tentang pembayaran perpajakan agar masyarakat menjadi tahu tentang bagaimana cara pembayaran dan pelaporan pajaknya.

Berikut hasil wawancara dengan Ibu Linda selaku wajib pajak di KPPP Kebumen:

“Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebumen ini programnya atau usahanya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak bermacam-macam, salah satunya yang saya ketahui adalah penyuluhan tentang perpajakan, melalui media massa dan menerima konsultasi dari masyarakat (wajib pajak) tentang kebingungannya dalam membayar pajak. Hal ini sangat menunjang sekali dalam menyadarkan masyarakat akan pentingnya membayar pajak”.

3. Melalui Media Cetak. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Sumardi bahwa dengan melalui media cetak akan meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak. Media cetak ini biasanya terdiri dari pamflet

yang ditempel maupun yang dipasang di baliho, brosur-brosur yang disediakan di TPT atau dibagikan keliling melalui mobil dinas, Hal ini kata Bapak Sumardi diyakini dapat meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak. Karena hal ini secara langsung maupun tidak langsung bisa mengadakan penyuluhan sekaligus. Karena dengan pamflet yang dipasang maupun ditempel masyarakat semakin tahu tanggal dan waktu pembayaran pajak.

4. Dengan mengadakan kampanye dan pembagian souvenir kepada masyarakat (wajib pajak). Seluruh petugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebumen mengadakan kampanye di jalan raya Kebumen dengan dipandu oleh Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebumen. Kampanye ini bertujuan mengajak dan memberitahukan masyarakat (wajib pajak) tentang batas waktu penyampaian SPT. Pada kampanye ini baik kepala maupun seluruh petugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebumen yang melaksanakan kampanye dengan memberikan brosur dan souvenir berupa bunga. Adapun brosur ini berisi tentang SPT Tahunan, apa saja jenis SPT, bagaimana mengisi SPT PPhOP, dan bagaimana menyampaikannya. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat (wajib pajak) yaitu Ibu Heni, mengatakan bahwa “Peranan yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebumen yang ada hubungannya dengan kesadaran masyarakat membayar pajak semua program hampir terlaksana dengan baik”.
5. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Kebumen, melakukan kerjasama dengan instansi diluar Direktorat Jenderal Pajak dimana Instansi

luar tersebut berada di wilayah administrasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Kebumen. Misalnya bekerjasama dengan Telkom dan PLN guna mengetahui tagihan rekening tiap calon wajib pajak. Dengan tagihan listrik atau telepon yang tinggi tentunya orang tersebut berpotensi untuk menjadi Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP).

Tahun 2016 ini KPP Pratama Kabupaten Kebumen akan fokus menggali potensi peningkatan jumlah wajib pajak dari wajib pajak orang pribadi (WPOP) usaha. Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Udji (Kepala seksi Ekstensifikasi), mengatakan “Kontribusi penerimaan pajak dari WP OP pelaku usaha selama ini masih kurang, makanya tahun ini akan fokus kesana, padahal potensi penerimaannya cukup besar tetapi tingkat kepatuhannya dalam membayar pajak dan melaporkan SPT tahunan selama ini masih rendah, berbeda dengan WP OP karyawan ataupun WP OP badan. Berbagai upaya pun dilakukan untuk menjaring penerimaan pajak dari WP OP usaha diantaranya sosialisasi perpajakan dan melakukan penyisiran/*canvassing* guna menggali potensi pajak 2016.”

KPP Pratama Kabupaten Kebumen melakukan kegiatan penyisiran/*canvassing* disepanjang jalur-jalur utama bisnis/perdagangan. Dalam penyisiran ini dipilih tempat sentra bisnis dan perdagangan yaitu Jalan Kusuma dan Jalan Pahlawan. Penyisiran calon wajib pajak ini merupakan salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan jumlah wajib pajak guna mencapai target penerimaan pajak tahun 2016. Petugas melakukan penyisiran dengan menemui langsung dan wawancara calon

wajib pajak yang ada di Jalan Kusuma dan Jalan Pahlawan sekaligus mendata dengan mengisi formulir. Wajib pajak baru yang belum terdaftar akan ditindaklanjuti oleh seksi ekstensifikasi perpajakan.

Hal ini menunjukkan bahwa penyisiran dan sosialisasi perpajakan perlu dilakukan untuk menarik antusias masyarakat. Sosialisasi dalam perpajakan merupakan suatu upaya untuk memberikan informasi, pengertian, dan pembinaan kepada masyarakat (wajib pajak) mengenai perpajakan dan perundang-undangannya. Hal tersebut akan mempengaruhi seorang wajib pajak untuk berperilaku taat dalam membayar pajak. Dari hasil penelitian, peneliti memperoleh data berupa realisasi penerimaan pajak periode 2013-2015 di KPP Pratama Kebumen, dari data tersebut dapat dilihat di table berikut:

Tabel 4.3 Realisasi Penerimaan Pajak di KPP Pratama

Kabupaten Kebumen Periode 2013-2015

Tahun	Jenis Pajak	Rencana Penerimaan Pajak	Realisasi Penerimaan Pajak	Pencapaian (%)
2013	A. Pajak Penghasilan	128.291.123.477	110.948.822.122	86,48%
	B. PPN dan PPnBM	84.561.242.140	70.209.240.438	83,03%
	C. PBB dan BPHTB	1.617.633.267	1.115.303.636	68,95%
	D. Pajak Lain & PIB	9.020.601.672	7.229.081.319	80,14%
	E. Jumlah (A+B+C+D)	223.490.600.556	189.502.447.515	84,79%

Tahun	Jenis Pajak	Rencana Penerimaan Pajak	Realisasi Penerimaan Pajak	Pencapaian (%)
2014	A. Pajak Penghasilan	117.238.776.194	141.532.798.470	120,72%
	B. PPN dan PPnBM	95.069.314.212	91.041.293.665	95,76%
	C. PBB dan BPHTB	1.144.148.000	1.353.286.400	118,28%
	D. Pajak Lain & PIB	8.062.207.045	7.431.376.955	92,18%
	E. Jumlah (A+B+C+D)	221.514.445.451	241.358.755.490	108,96%
2015	A. Pajak Penghasilan	217.822.523.990	187.846.374.261	86,24%
	B. PPN dan PPnBM	127.806.496.887	141.906.444.715	111,03%
	C. PBB dan BPHTB	1.286.000.000	1.647.488.700	128,11%
	D. Pajak Lain & PIB	13.343.058.324	7.900.341.000	59,17%
	E. Jumlah (A+B+C+D)	360.258.079.201	339.300.648.676	94,18%

Sumber: Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Dari tabel diatas, penerimaan pajak di KPP Pratama Kabupaten Kebumen mengalami peningkatan dari tahun 2013 sampai tahun 2015. Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Doni selaku Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi, mengatakan “Realisasi penerimaan pajak tahun ini yang diproyeksikan hanya sekitar 83 persen dari target”.

C. Hambatan-Hambatan yang dihadapi oleh KPP Pratama Kabupaten Kebumen dalam Meningkatkan Jumlah Wajib Pajak di Kabupaten Kebumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Udji (Seksi Ekstensifikasi), mengatakan “Dalam meningkatkan jumlah wajib pajak pasti ditemukan berbagai hambatan-hambatan, entah dari petugas pajak maupun dari masyarakatnya itu sendiri”.

Begitu juga dengan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebumen. Hambatan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebumen dalam meningkatkan jumlah wajib pajak di Kabupaten Kebumen antara lain:

1. kurangnya tenaga *frontliner*. Dengan kurangnya petugas *frontliner* maka kinerja pelayanan yang ada di TPT (Tempat Pelayanan Terpadu) sedikit terhambat dan kurang cepat.
2. Sistem *Self Assesment* dianggap menguntungkan wajib pajak yang belum terdaftar, sehingga sebagian besar wajib pajak enggan untuk mendaftarkan dirinya.
3. Masih rendahnya informasi yang diterima masyarakat mengenai peranan pajak sebagai sumber penerimaan negara.
4. Masyarakat beranggapan bahwa timbal balik (kontraprestasi) pajak tidak bisa dinikmati secara langsung.
5. Masyarakat beranggapan tidak ada keterbukaan pemerintah terhadap penggunaan uang pajak.
6. Kurangnya kesadaran, kepatuhan dan kepedulian wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya yang sesuai dengan peraturan perpajakan.