

IMPLEMENTASI PELAYANAN, PENYULUHAN, DAN KONSULTASI PERPAJAKAN GUNA MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK DAERAH

**EKA DEVIANI,SH.,MH.
Dosen Fakultas Hukum Universitas Lampung**

ABSTRACT

The conducts of tax collection of national and regional taxes have been experiencing problems so far, and these cause public tax payments could not be absorbed optimally. For an example, tax collection in Indonesia regency is not yet optimally explored. Less public awareness to pay tax trigger minimum income from tax sector. Article 63 of Regulation of Minister of Finance of Indonesia Republic number 62/PMK.01/2009 about organization and governance of vertical institution of Directorate General of Tax states that the Tax Service, Extension, and Consultation Office (KP2KP) has main function and task to give tax service, extension, and consultation to improve tax income.

The results of this research show that: a) the Tax Service, Extension and Consultation Office (KP2KP) in Indonesia have authority in conducting tax se extension, and consultation for national tax. The service of tax payment services forms of stages in making taxpayer number (NPWP), fulfilling and revising Letter c Information (SPT), and accepting tax payment. The extension conducted by KP2KP is conducted directly and indirectly. Direct extension is conducted by visiting taxpayers such as personal tax payer, companies, or government institutions. Indirect extension is conducted by erecting billboard and installing posters informing about tax in strategic locations, in village government office or extension through radio broadcast. Tax consultation is an integrated activity from tax service and extension activities. In the tax service and extension, the taxpayers may have tax consultation with tax officers and extension officers; b) the inhibiting factors are less public awareness in paying tax and limited personals in conducting tax extension.

Keyword: service, extension, consultation and tax

ABSTRAK

Pelaksanaan pemungutan pajak baik pajak pusat maupun pajak daerah sampai pada saat ini masih mengalami kendala dan hambatan menyebabkan hasil pembayaran pajak dari masyarakat tidak terserap secara maksimal. Sebagai contoh adalah pemungutan pajak di Indonesia. Potensi pajak di Indonesia belum dieksplorasi secara maksimal. Tingkat kesadaran masyarakat untuk membayar pajak yang rendah menjadi pemicu minimnya pendapatan dari sektor pajak. Berdasarkan Pasal 63 Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 62/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak menyatakan bahwa Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) mempunyai fungsi dan tugas pokok untuk melakukan pelayanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan demi meningkatkan penerimaan pajak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: a) Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan daerah kabupaten/kota Indonesia memiliki kewenangan melakukan pelayanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan untuk pajak pusat. Bentuk pelayanan

pembayaran pajak yang diberikan oleh KP2KP Indonesia adalah mulai dari tahap pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), pengisian dan perbaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dan penerimaan pembayaran pajak. Penyuluhan yang dilakukan oleh KP2KP dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Penyuluhan langsung dilakukan dengan mendatangi wajib pajak pribadi, perusahaan-perusahaan atau ke instansi-instansi pemerintahan. Penyuluhan secara tidak langsung dilakukan dengan memasang papan himbauan di lokasi strategis, poster himbauan yang dipasang di kantor kelurahan atau kantor desa dan penyuluhan melalui siaran radio. Konsultasi perpajakan merupakan hal yang tidak dapat terpisahkan dari kegiatan pelayanan dan penyuluhan. Hal ini karena dalam kegiatan pelayanan dan penyuluhan di dalamnya pula wajib pajak melakukan konsultasi perpajakan dengan petugas pelayan pajak dan petugas penyuluh. b) Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan di Indonesia adalah tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah dan keterbatasan tenaga penyuluhan perpajakan.

Kata kunci: pelayanan, penyuluhan, konsultasi dan pajak

PENDAHULUAN

Setiap warga negara dari dilahirkan sampai dengan meninggal dunia, menikmati fasilitas atau pelayanan dari pemerintah yang semuanya dibiayai dengan uang yang berasal dari pajak. Dengan demikian jelas bahwa peranan penerimaan pajak bagi suatu negara menjadi sangat dominan dalam menunjang jalannya roda pemerintahan dan pembiayaan pembangunan.

Kewajiban membayar pajak kepada negara merupakan suatu kewajiban bagi warga negara, mengingat negara mempunyai kekuatan untuk memaksa warga negara agar membayar pajak atas dasar undang-undang sehingga menjamin adanya kepastian hukum dan uang pajak tersebut harus dipergunakan untuk penyelenggaraan pemerintahan.

Problematika yang terjadi di lingkungan masyarakat saat ini ialah kurangnya kesadaran warga negara akan kewajiban pembayaran pajak, bahkan bagi sebagian orang, pemungutan pajak dirasa sebagai suatu pemaksaan bagi warga negara. Memang ketika membayar pajak, wajib pajak tidak mendapatkan jasa timbal balik (kontraprestasi perseorangan) yang dapat ditunjukkan secara langsung, namun perlu diketahui bahwa kewajiban untuk membayar pajak tersebut diperuntukkan bagi keperluan pembiayaan umum pemerintah dalam rangka menjalankan fungsi pemerintahan, baik rutin maupun pembangunan, yang artinya bahwa pemungutan pajak tersebut tidak lain diperuntukkan bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat termasuk wajib pajak tersebut.

Dalam pemungutan pajak harus dilakukan sesuai dengan syarat-syarat pemungutan pajak yang telah ditetapkan, mengingat membebankan pajak kepada masyarakat bukanlah suatu hal yang mudah. Bila terlalu tinggi, masyarakat akan enggan membayar pajak. Namun bila terlalu rendah, maka pembangunan tidak akan berjalan karena dana yang kurang. Pemungutan pajak harus dilaksanakan secara adil yang berarti bahwa pemungutan pajak harus dilakukan dengan mengatur hak dan kewajiban para wajib pajak, pajak diberlakukan bagi setiap warga negara yang memenuhi syarat sebagai wajib pajak, serta adanya sanksi atas pelanggaran pajak diberlakukan secara umum sesuai dengan berat ringannya pelanggaran. Selain syarat keadilan dalam pemungutan pajak, Pemungutan pajak harus diusahakan sedemikian rupa agar tidak mengganggu kondisi perekonomian, pemungutan pajak harus efisien dan sistem pemungutan pajak harus dilakukan dengan sederhana. Jika pemungutan pajak dilakukan tanpa mengabaikan syarat-syarat pemungutan tersebut di atas maka dapat terjadi kemungkinan adanya berbagai hambatan dalam pemungutan pajak di Indonesia.

Pemungutan pajak di Indonesia dilakukan oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Pajak yang kewenangan pemungutannya berada di tangan pemerintah pusat dinamakan pajak negara, sedangkan pajak yang kewenangan pemungutannya berada di tangan pemerintah daerah disebut dengan pajak daerah. Secara umum perpajakan di Indonesia terbagi menjadi dua, yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat adalah pajak yang dikelola oleh pemerintah pusat (Dirjen Pajak) dan hasilnya dipergunakan untuk membiayai APBN. Sedangkan pajak daerah adalah pajak yang dikelola oleh pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota yang hasilnya dipergunakan untuk membiayai pengeluaran rutin serta pembangunan daerah (APBD).

Setiap pemungutan pajak harus meliputi seluruh wajib pajak. Tidak seorang atau sebuah badan yang lolos dari pengenaan pajak. Pengenaan pajaknya tidak boleh diskriminasi dan diterapkan peraturan pajak yang sama sebagaimana dimaksud dalam teori keadilan secara horizontal.

Dalam pemungutan pajak diperlukan mekanisme yang tepat baik dari aparat yang melakukan pengawasan pemungutan pajak maupun kendala-

kendala yang dihadapi dalam mekanisme pengawasan pemungutan pajak, masih banyak kendala yang dihadapi para aparat pengawas pemungutan pajak dalam usaha intensifikasi pemungutan pajak menjadi suatu hal yang melemahkan pemungutan pajak baik pemungutan pajak pusat maupun pajak daerah.

Pelaksanaan pemungutan pajak baik pajak pusat maupun pajak daerah sampai pada saat ini masih mengalami kendala dan hambatan menyebabkan hasil pembayaran pajak dari masyarakat tidak terserap secara maksimal. Sebagai contoh adalah pemungutan pajak daerah. Potensi pajak di Lampung Selatan belum tergarap maksimal. Tingkat kebocoran pajak dan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak yang rendah menjadi pemicu minimnya pendapatan dari sektor pajak. Berdasarkan pernyataan dari Kepala Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Di daerah, baru 50 persen potensi pajak yang didapat atau diserap daerah (Tribun Lampung, Tanggal 12 Desember 2011). Potensi pajak tersebut terbagi dua yaitu pajak yang masuk ke kas pusat dan pajak yang masuk ke kas daerah. Pajak yang masuk ke kas pusat antara lain pajak penghasilan, pajak penjualan, pajak pertambahan nilai, dan bea materai. Pajak

Bumi dan Bangunan (PBB) yang dahulu merupakan pajak pusat, setelah dikeluarkannya Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah menjadi pajak daerah. Oleh karena itu, hasil penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) masuk ke dalam kas daerah.

Berdasarkan Pasal 63 Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 62/pmk.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak menyatakan bahwa Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) mempunyai fungsi dan tugas pokok untuk melakukan pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan demi meningkatkan penerimaan pajak. Oleh karena itu, perlu sosialisasi secara kontinue atau terus-menerus yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) terhadap pentingnya membayar pajak kepada masyarakat khususnya wajib pajak, karena pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang hasilnya digunakan untuk kepentingan pembangunan.

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah implementasi pelayanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan guna meningkatkan penerimaan pajak daerah?
2. Faktor-faktor apakah yang menjadi penghambat dalam implementasi pelayanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan dalam peningkatan penerimaan pajak daerah?

METODE PENELITIAN

Berdasarkan permasalahan yang di atas, maka dalam penelitian ini diterapkan metode yang bersifat yuridis normatif dan yuridis empiris. Pendekatan yuridis, terutama ditujukan untuk mengkaji keterkaitan peraturan perundang-undangan tentang perpajakan antara yang satu dengan yang lain dalam hubungannya dengan implementasi pelayanan, penyuluhan, dan konsultasi perpajakan dalam peningkatan penerimaan pajak daerah. Pendekatan normatif secara operasional dilakukan dengan cara-cara mempelajari teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan.

Pendekatan yuridis empiris dilakukan dengan cara melihat atau mempelajari kenyataan-kenyataan hukum dalam bentuk perilaku, pendapat, perasaan, sikap secara nyata. Kedua pendekatan ini digunakan untuk memberikan normatif dan memberikan

gambaran hukum yang ada dalam masyarakat.

PEMBAHASAN

Implementasi Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan guna meningkatkan penerimaan pajak daerah.

Pelayanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan daerah dilaksanakan oleh 2 (dua) instansi yaitu Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Di daerah (KP2KP Di daerah) untuk pajak pusat dan Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lampung Selatan untuk pajak daerah kabupaten. Pelayanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan daerah dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Di daerah (KP2KP Di daerah). Berdasarkan Pasal 63 Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 62/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak menyatakan bahwa Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) mempunyai fungsi dan tugas pokok untuk melakukan pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan demi meningkatkan penerimaan pajak. Sesuai dengan namanya, KP2KP Di daerah adalah ujung tombak Direktorat

Jenderal Pajak dalam upaya pemberian pelayanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat atau Wajib Pajak daerah.

KP2KP Di daerah adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama. KP2KP mempunyai tugas melakukan urusan pelayanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan kepada masyarakat serta membantu Kantor Pelayanan Pajak Pratama dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

KP2KP Di daerah mengatakan bahwa KP2KP Di daerah memiliki kewenangan dalam memberikan pelayanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan terutama pajak yang merupakan pajak pusat. Pajak pusat yang diberikan pelayanan oleh KP2KP Di daerah adalah Pajak Penghasilan. Bentuk pelayanan pembayaran Pajak Penghasilan yang diberikan oleh KP2KP Di daerah adalah mulai dari tahap pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak yang selanjutnya disebut dengan NPWP, pengisian dan perbaikan Surat Pemberitahuan yang selanjutnya disebut dengan SPT dan pembayaran pajak.

Nomor Pokok Wajib Pajak adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. pelayanan yang diberikan oleh KP2KP Di daerah mulai dari pendaftaran NPWP. Wajib pajak diberikan pelayanan, pendidikan dan pendampingan untuk dapat mendaftarkan NPWPnya secara manual atau melalui situs Direktorat Jenderal Pajak, yaitu www.pajak.go.id. Pendaftaran NPWP juga dapat dilakukan dengan cara manual dilakukan oleh wajib pajak dengan langsung mendatangi KP2KP Di daerah. Wajib Pajak cukup mengisi formulir pendaftaran dan menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau paspor. Pembuatan NPWP dan semua pelayanan di KP2KP Di daerah tanpa dipungut biaya atau gratis.

Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Pelayanan, Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan Dalam Peningkatan Penerimaan Pajak daerah.

Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan dalam peningkatan penerimaan pajak daerah adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya tenaga penyuluh perpajakan

Tingkat keberhasilan dalam pelaksanaan penyuluhan perpajakan tidak terlepas dari jumlah Sumber Daya Manusia petugas penyuluh, baik dari segi kuantitas maupun dari segi kualitas. Petugas penyuluh yang dimiliki oleh KP2KP Di daerah saat ini belum cukup memadai. Hal ini karena jumlah petugas penyuluh perpajakan yang bertugas daerah berjumlah 2 (dua) orang petugas. Ini tidak sebanding dengan luas wilayah yang menjadi daerah penyuluhan. Perlu disadari bahwa peranan penyuluhan sesungguhnya sangat fundamental.

2. Kesadaran masyarakat untuk membayar pajak yang masih rendah

Masih rendahnya kesadaran masyarakat wajib pajak tercermin dalam hal: a) Jumlah wajib pajak terdaftar dibandingkan dengan jumlah penduduk masih sangat sedikit; b) Kepatuhan wajib pajak terdaftar untuk melaksanakan kewajiban perpajakan masih sangat rendah; dan c) Tingginya upaya-upaya penghindaran pajak oleh masyarakat di hampir semua lapisan tanpa ada perbedaan pelaku baik yang menyangkut kapasitas intelektual, status sosial, maupun kemampuan ekonomi.

SIMPULAN

Dalam pemungutan pajak harus dilakukan sesuai dengan syarat-syarat pemungutan pajak yang telah ditetapkan, mengingat membebankan pajak kepada masyarakat bukanlah suatu hal yang mudah. Bila terlalu tinggi, masyarakat akan enggan membayar pajak. Namun bila terlalu rendah, maka pembangunan tidak akan berjalan karena dana yang kurang. Pemungutan pajak harus dilaksanakan secara adil yang berarti bahwa pemungutan pajak harus dilakukan dengan mengatur hak dan kewajiban para wajib pajak, pajak diberlakukan bagi setiap warga negara yang memenuhi syarat wajib pajak, serta adanya sanksi atas pelanggaran pajak diberlakukan secara umum sesuai dengan berat ringannya pelanggaran. Selain syarat keadilan dalam pemungutan pajak, Pemungutan pajak harus diusahakan sedemikian rupa agar tidak mengganggu kondisi perekonomian, pemungutan pajak harus efisien dan sistem pemungutan pajak harus dilakukan dengan sederhana. Jika pemungutan pajak dilakukan tanpa mengabaikan syarat-syarat pemungutan tersebut di atas maka dapat terjadi kemungkinan adanya berbagai hambatan dalam pemungutan pajak di Indonesia.

Pemungutan pajak di Indonesia dilakukan oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Pajak yang kewenangan pemungutannya berada di tangan pemerintah pusat dinamakan pajak negara, sedangkan pajak yang kewenangan pemungutannya berada di tangan pemerintah daerah disebut dengan pajak daerah. Secara umum perpajakan di Indonesia terbagi menjadi dua, yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat adalah pajak yang dikelola oleh pemerintah pusat (Dirjen Pajak) dan hasilnya dipergunakan untuk membiayai APBN. Sedangkan pajak daerah adalah pajak yang dikelola oleh pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota yang hasilnya dipergunakan untuk membiayai pengeluaran rutin serta pembangunan daerah (APBD).

Dalam pemungutan pajak diperlukan mekanisme yang tepat baik dari aparat yang melakukan pengawasan pemungutan pajak maupun kendala-kendala yang dihadapi dalam mekanisme pengawasan pemungutan pajak, masih banyak kendala yang dihadapi para aparat pengawas pemungutan pajak dalam usaha intensifikasi pemungutan pajak menjadi suatu hal yang melemahkan pemungutan pajak baik pemungutan pajak pusat maupun pajak daerah.

Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan dalam peningkatan penerimaan pajak daerah adalah sebagai berikut: 1) Kurangnya tenaga penyuluh perpajakan; dan 2) Kesadaran masyarakat untuk membayar pajak yang masih rendah

DAFTAR PUSTAKA

- Hadjon, Philipus M. 2005. *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Haula Rosdiana dan Rasin Tarigan, 2005. *Perpajakan Teori dan Aplikasi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Iskandar, Rusli K, Dalam SF. Marbun dkk. 2001. *Dimensi-Dimensi Pemikiran Hukum Administrasi Negara*. UII Press, Yogyakarta.
- Mardiasmo, 2011. *Perpajakan*. Andi, Yogyakarta.
- Muhammad, Abdulkadir. 2008. *Metode Penelitian Hukum*. PT Citra Aditya Bakti. Bandung.
- Nurmayani. 2009. *Hukum Administrasi Daerah*. Universitas Lampung, Bandar Lampung.
- Ridwan, H. R. 2002. *Hukum Administrasi Negara*. UII Press, Yogyakarta.

- Siahaan, Marihot P. 2006. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Suandy, Erly, 2005, *Hukum Pajak*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Sunarno, Siswanto. 2006. *Hukum Pemerintahan Daerah*. Sinar Grafika, Jakarta.
- Wirawan B. Ilyas dan Richard Burton, 2004, *Hukum Pajak*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- , 1983. *Peraturan perundang-undangan: Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*
- , 2009. *Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah*
- , 2009. *Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 62/pmk.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak*