

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN *TAX AMNESTY* PADA KANTOR  
PELAYANAN PAJAK PRATAMA KENDARI**

**HARTATI**

**Sahrin,SE.M.Si  
Liwaul.S.Sos, M.Si**

**Hartati@gmail.com**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
UNIVERSITAS HALU OLEO  
KENDARI  
2018**

**ABSTRAK**

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi Kebijakan *Tax Amnesty* Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan analisis isi (content analysis), wawancara mendalam pada informan dan studi literatur dan pendekatan masalah secara deskriptif analisis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program *Tax Amnesty* belum terimplementasi secara maksimal. Terlihat dari aspek komunikasi sudah cukup baik apabila ditinjau dari dimensi transmisi, namun dari dimensi kejelasan informasi antara pihak penyelenggara terhadap kelompok sasaran dalam hal ini peserta atau wajib pajak masih perlu adanya perbaikan terlebih pada saat pentransferan informasi dari pelaksana kebijakan kepada peserta atau wajib pajak. Dari aspek sumber daya manusia KPP Pratama Kendari sudah cukup bagus hampir semua pegawai yang terlibat dalam penyelenggaraan *tax amnesty*, dan terlihat dari responnya memberikan nilai positif bagi wajib pajak. Dari sumber daya financial KPP Pratama Kendari dalam penyelenggaraan program *tax amnesty* menerima sumber dana dari kantor pusat langsung. Dari sumber daya sarana dan prasarana KPP Pratama kendari sudah cukup memadai, walaupun dari pihak wajib pajak ada yang menyarankan mengenai tempat kedepannya bisa dipertimbangkan karena melihat kondisi wajib pajak yang semakin bertambah dan cukup padat. Dari aspek disposisi atau sikap pelaksana ditinjau dari sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak cukup baik tanpa membeda-bedakan, adapapun respon pegawai dalam mengakomodir permasalahan sudah cukup baik, walaupun wajib pajak masih mengeluh dengan

harus mengantri lama apabila melaporkan pajaknya. Dari aspek struktur birokrasi yang mengacu pada SOP bidang pelayanan KPP Pratama Kendari dinyatakan KPP Pratama telah melakukan Pelayanan yang maksimal. Implementasi *tax amnesty* dari sisi pengampunan sanksi Bunga telah memberikan pengaruh yang cukup baik bagi wajib pajak dan semakin memberikan semangat bagi wajib pajak dalam melaporkan pajaknya. Adapun dari sisi pengampunan sanksi administrasi berupa denda merupakan suatu pengampunan yang baik, program tersebut memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada wajib pajak untuk senantiasa memanfaatkannya, apabila menginginkan pelaporan administrasi pajaknya baik dimata pajak dan hukum Republik Indonesia.

Kata kunci : Implementasi, *Tax Amnesty*

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Implementasi kebijakan adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu atau pejabat atau kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan (Van Meter & Van Horn *dalam* Anggara, 2014:232).

Menurut Edwar *dalam* Nugroho (2014:673) keberhasilan Implementasi didukung oleh faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan yaitu 1) Komunikasi, yakni berkenaan dengan bagaimana kebijakan dikomunikasikan kepada organisasi atau publik dan sikap serta tanggapan dari pihak yang terlibat. 2) Sumberdaya, yakni faktor penting dalam implementasi kebijakan agar implementasi tersebut bisa menjadi efektif. Sumberdaya ini bisa berwujud sumberdaya manusia, yakni kompetensi implementor dan sumberdaya finansial. 3) Disposisi atau sikap pelaksana, yakni sikap dan komitmen dari pelaksana terhadap kebijakan atau program yang harus mereka laksanakan karena setiap kebijakan membutuhkan pelaksana-pelaksana yang memiliki hasrat kuat dan komitmen yang tinggi agar mampu mencapai tujuan kebijakan yang diharapkan. 4) Struktur Birokrasi, yakni mekanisme kerja yang dibentuk untuk mengelola pelaksanaan sebuah kebijakan. Oleh karena itu dalam mengimplementasikan sebuah kebijakan perlu adanya dukungan yang maksimal dari berbagai aspek. Sehingga upaya pemerintah dalam meningkatkan perekonomian nasional dibidang perpajakan dapat terwujud.

### B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

Bagaimana Implementasi Kebijakan *tax amnesty* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yakni:

Untuk Menggambarkan implementasi kebijakan *tax amnesty* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang di harapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis  
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Pemerintah dalam hal implementasi kebijakan *tax amnesty*.
2. Manfaat Teoritis  
Diharapkan dapat menjadi nilai tambah bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang kebijakan publik khususnya mengenai Kebijakan *tax amnesty*.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Konsep Kebijakan Publik**

Harold dan abraham *dalam* Nugroho (2014:125) mendefenisikan *a projected program of goals, values, and practices* artinya kebijakan publik sebagai suatu program yang diproyeksikan dengan tujuan-tujuan tertentu, nilai-nilai tertentu, dan praktek-praktek tertentu.

Adapun Bridgemen dan davis (2004) *dalam* Anggara(2014:36) menerangkan bahwa kebijakan publik sedikitnya memiliki tiga dimensi yang saling bertautan ,yakni sebagai tujuan (*objective*), sebagai pilihan tindakan yang legal dan sah secara hukum (*authoritative choice* ),dan sebagai hipotesis (*hypothesis*). Lebih lanjut David (1965 : 212) mendefenisikan kebijakan publik sebagai suatu akibat dari aktivitas pemerintah (*the impact of government activity*).

### **B. Konsep Implementasi**

Konsep implementasi berasal dari bahasa Inggris, yaitu *to implement*. Dalam kamus besar *Webster Wahab* (2006:64), *to implement* / mengimplementasikan berarti *to provide the means for carrying out* menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu, dan *to give practical effect to* untuk menimbulkan dampak /akibat terhadap sesuatu.

Van Meter dan Van Horn *dalam* Anggara (2014:232) implementasi adalah tindakan –tindakan yang dilakukan oleh individu atau pejabat atau kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.

### **C. Model Implementasi Kebijakan**

#### **a. Model Implementasi Kebijakan Publik Van Horn dan Van Meter**

Duet Donal Van Meter dengan Carl Van Horn *dalam* Nugroho (2014 : 665) model ini mengandaikan bahwa implementasi kebijakan berjalan secara linear

dari kebijakan publik, implementor dan kinerja kebijakan publik . Beberapa variabel yang dimasukkan sebagai variabel yang mempengaruhi kebijakan adalah variabel :

- 1) Aktivitas implementasi dan komunikasi antar organisasi .
- 2) Karakteristik dari agen pelaksana/ implementor .
- 3) Kondisi ekonomi , sosial dan politik .
- 4) Kecenderungan (disposition) dari pelaksana /implementor.

#### **b. Model Implementasi Kebijakan Publik Mazmanian dan Sebatier**

Menurut Mazmanian dan Sebatier *dalam* Anggara (2014 :257) ada tiga faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi , yaitu :

- 1). Karakteristik dari masalah (*tractability of the problems*) ;
- 2). Karakteristik kebijakan /undang- undang (*ability of statute to structure implementation* );
- 3). Lingkungan (*nonstatutory variables affecting implementations*).

#### **c. Model Implementasi kebijakan Publik Edward**

Edward III *dalam* Nugroho (2014:673) Menegaskan bahwa masalah utama dari administrasi publik adalah *lack of attention to implementation*. Dikatakannya bahwa *without effective implemenation the decission of polymakers will not be caried out successfully* . Edward menyarankan untuk memperhatikan empat isu pokok agar implementasi kebijakan menjadi efektif, yaitu *communication , resource, disposition or attitudes, dan bureaucratic structures*.

### **D. Pajak**

Definisi pajak menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H *dalam* Mardiasmo 2011:1), “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”. Sedangkan menurut Adriani dalam buku Konsep Dasar Perpajakan (2013:34), sebagai berikut “*Belasting, de befing, wear doorde overhe;d zich door middle van juridische dwangmiddelen verchaft, om de publieke butt gaven te bestriden, zulke zonder engine prestatie daartegonover te stellen.*”

### **E . Pengampunan Pajak (Tax Amnesty )**

Menurut Undang-undang No.11 Tahun 2016 Tentang Pengampunan Pajak, Tax Amnesty adalah penghapusan pajak yang seharusnya terutang, tidak dikenai sanksi administrasi perpajakan dan sanksi pidana di bidang perpajakan, dengan cara mengungkapkan Harta dan membayar Uang Tebusan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini.

Menurut Peraturan Menteri Keuangan *No. 118/PMK.03/2016*” Tax Amnesty adalah adalah penghapusan pajak yang seharusnya terutang, tidak dikenai sanksi administrasi perpajakan dan sanksi pidana di bidang perpajakan, dengan cara mengungkapkan Harta dan membayar Uang Tebusan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Pengampunan Pajak.

## **F. Peraturan Pendukung Program *Tax Amnesty* ( Pengampunan Pajak )**

Pemerintah sudah mengeluarkan beberapa peraturan pendukung untuk memberikan payung hukum yang jelas terhadap pelaksanaan program *Tax Amnesty*, berikut peraturannya :

- a. *Undang – undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pengampunan Pajak.* Undang-undang ini mengatur tentang pelaksanaan pengampunan pajak di indonesia.
- b. *Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 118/PMK.03/2016 tentang pelaksanaan undang-undang nomor 11 tahun 2016 tentang pengampunan pajak.* Peraturan ini lebih mengatur secara khusus tentang pelaksanaan pelayanan *tax amnesty*.
- c. *Peraturan Pemerintah nomor 36 tahun 2017 tentang pengenaan Pajak Penghasilan atas Penghasilan tertentu berupa harta bersih yang diperlukan atau dianggap sebagai penghasilan.* Aturan ini adalah turunan pasal 18 undang-undang nomor 11 tahun 2016 tentang pengampunan pajak atau *Tax Amnesty*.
- d. *Peraturan menteri keuangan (PMK) tentang pembebasan denda pajak bagi peserta peserta pengampunan pajak (tax amnesty).* yakni PMK Nomor 165/PMK.03/2017 tentang perubahan kedua atas PMK Nomor 118 /PMK .03/2016 tentang pelaksanaan undang-undang nomor 11 tahun 2016 tentang pengampunan pajak

## **G. Kerangka Pikir**

Kerangka pikir ini penulis akan memfokuskan pada Implementasi Kebijakan *Tax amnesty* menggunakan teori George C.Edwards III dalam (Nugroho,2014:673) . Variabel yang akan dianalisa berdasarkan pandangan teori George C.Edwards III dengan variabel yang mempengaruhi adalah Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi. Serta menganalisis kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan program tersebut, tujuannya adalah meneliti lebih mendalam permasalahan dan hambatan yang ada dalam pelaksanaan program *Tax Amnesty*.

## **METODE PENELITIAN**

### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan analisis isi (content analysis), wawancara mendalam pada informan dan studi literatur dan pendekatan masalah secara deskriptif analisis. Dalam penelitian ini diharapkan dapat menggali lebih dalam tentang Implementasi Kebijakan *Tax Amnesty* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari tahun 2016.

## **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kendari yang beralamat di Jl.Sao-Sao Kendari pada rentang waktu bulan (November – february 2018 ).

## **C. Informan Penelitian**

Informan yang dipilih adalah pelaksana kebijakan dilapangan. Karakteristik informan yang dipilih adalah informan yang telah mengelola atau yang terlibat dalam Program Tax Amnesty di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari.

### **D. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini adalah :

1. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam menggunakan pedoman wawancara dengan informan yang telah ditentukan.
2. Data sekunder dikumpulkan melalui dokumen,surat,data cakupan, literatur dan produk peraturan/kebijakan.

## **D. Tehnik Pengumpulan Data**

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan metode dan teknik sebagai berikut:

1. Penelitian kepustakaan (*library research*) yakni dengan mempelajari, mengkaji, dan menganalisis berbagai literatur berupa buku-buku, artikel, hasil penelitian atau tulisan ilmiah yang ada relevansinya dengan masalah yang diteliti.
2. Penelitian lapangan (*fiel research*) yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung di lapangan dengan berbagai metode sebagai berikut:
  - a. Wawancara (*interview*) yaitu dengan mengadakan tanya jawab secara langsung kepada pihak (informan) atau pegawai mengenai berbagai hal yang relevan dengan penelitian ini.
  - b. Pengamatan (*observation*)terus terang/tersamar yaitu pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data , bahwa sedang melakukan penelitian. Sehingga yang diteliti diketahui sejak awal sampai akhir tentang aktivitas peneliti.
  - c. Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat, majalah dan sebagainya. Dalam hal ini dokumentasi diperoleh melalui dokumen-dokumen atau arsip-arsip dari lembaga yang di teliti. Dokumen dapat berupa rekaman, tertulis akan tetapi dapat juga berupa gambar atau benda peninggalan yang berkaitan dengan aktifitas tertentu.

## **F. Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian kualitatif , analisis data dilakukan sejak awal penelitian dan selama proses penelitian dilakukan. Data yang diperoleh selanjutnya

dikumpulkan untuk diolah secara sistematis. Dimulai dari wawancara , mengedit, mengklasifikasi, mereduksi, selanjutnya aktivitas penyajian data serta menyimpulkan data. Teknis analisis data dalam penelitian ini menggunakan model deskriptif kualitatif, dari Huberman dan Miles *dalam* Sugiono ( 2016 :249-252) dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Data Reduction (Reduksi data)

Dari lokasi penelitian, data lapangan dituangkan dalam uraian laporan yang lengkap dan terinci. Data dan laporan lapangan kemudian direduksi, dirangkum, dan kemudian di pilah-pilah hal yang pokok, difokuskan untuk dipilih yang terpenting kemudian dicari tema atau polanya (melalui proses penyuntingan, pemberian kode dan pentabelan). Reduksi data dilakukan terus menerus selama proses penelitian berlangsung. Pada tahapan ini setelah data dipilih kemudian disederhanakan , data yang tidak diperlukan di sortir agar memberi kemudahan dalam penampilan , penyajian, serta untuk menarik kesimpulan sementara.

2. Data Display (Penyajian Data)

Penyajian data dimaksudkan agar lebih mempermudah bagi peneliti untuk dapat melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari data peneliti. Hal ini merupakan pengorganisasian data kedalam suatu bentuk tertentu (Tabel,gambar atau grafik) sehingga kelihatan jelas sosoknya lebih utuh. Data tersebut kemudian dipilah-pilah menurut kelompoknya dan disusun sesuai dengan kategori yang sejenis untuk ditampilkan agar selaras dengan permasalahan yang dihadapi , termasuk kesimpulan-kesimpulan sementara diperoleh pada waktu data dan reduksi.

### **G. Defenisi Konsep**

1. Implementasi Kebijakan Publik yang dimaksud adalah pelaksanaan *tax amnesty* . dilihat dari teori edward tentang komunikasinya yang baik, sumber daya yang berkualitas, disposisi atau sikap pelaksana yang memiliki komitmen serta struktur birokrasi yang tepat.
  - a. Komunikasi yang dimaksud peneliti adalah berkenaan dengan bagaimana kebijakan dikomunikasikan kepada masyarakat serta cara penyampaian informasi, konsistensi atau kesamaan informasi serta kejelasan pemahaman terhadap tujuan dan proses pelaksanaan kebijakan *tax amnesty*.
  - b. Sumber daya yang dimaksud peneliti berupa sumber daya yang tersedia di kantor pajak, baik sumber daya manusia/karyawan, sarana dan prasarana, dan sumber daya finansial dalam mendukung pelaksanaan program tax amnesty.
  - c. Sikap pelaksana yang dimaksud berupa penerimaan atau penolakan dari pelaksana program. Sikap ini terlihat dari respon pelaksana di lapangan mengenai program tax amnesty, apakah menolak, mendukung, atau menerima saja program ini, karena program tax amnesty merupakan kebijakan *top down*. Sikap pelaksana program yang meliputi kesadaran, arahan, dan intensitas tanggung jawab terhadap implementasi kebijakan. Dengan melihat sikap dari

pelaksana di KPP , akan menentukan seberapa besar tingkat pengimplementasian program.

- d. *Bureaucratic structure* atau Struktur birokrasi yang dimaksud disini adalah keseluruhan jajaran pemerintahan, meliputi semua pejabat negara dan pegawai baik yang berstatus pegawai negeri maupun non pegawai negeri (pegawai tidak tetap, mitra kerja, dan lain sebagainya),serta struktur pemerintahan daerah maupun pemerintahan pusat. Struktur organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek struktur ini melingkupi *Standard Operating Procedure* (SOP) yang menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak agar dalam pelaksanaan kebijakan tidak melenceng dari tujuan dan sasaran kebijakan. Hal yang juga penting untuk diperhatikan dalam struktur birokrasi adalah fragmentasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Umum KPP Pratama Kendari

#### 1. Sejarah KPP Pratama Kendari

KPP Pratama Kendari adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah DJP Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara. Lahirnya KPP Pratama Kendari merupakan langkah Direktorat Jenderal Pajak dalam menerapkan pelayanan satu atap sebagai tuntutan reformasi birokrasi dalam Lingkungan Kementerian Keuangan. KPP Pratama Kendari merupakan penggabungan 2 (dua) kantor pelayanan, yaitu Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Kendari dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Kendari. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari dibentuk berdasarkan Peraturan Kementerian Keuangan (Permenkeu) Nomor 132/PMK.01/2008 tanggal 22 Desember 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 67/PMK.01/2008.

#### 2. Unit Kerja KPP Pratama Kendari

Sebaran pegawai KPP Pratama kendari meliputi 1 (satu) pejabat eselon III selaku Kepala KPP Pratama Kendari, 11 pejabat eselon IV, 24 Account Representative (AR), 51 pegawai non eselon dan 9 (sembilan) Pejabat Fungsional yang tersebar pada 10 Subbagian/Seksi dan 2 (dua) kelompok jabatan fungsional yang terdiri dari:

- a. Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal, 1 (satu) eselon IV, 11 pegawai non eselon;
- b. Seksi Pengolahan Data dan Informasi, 1 (satu) eselon IV, 6 (delapan) pegawai non eselon;
- c. Seksi Pelayanan, 1 (satu) eselon IV, 15 (delapan) pegawai non eselon;

- d. Seksi Penagihan, 1 (satu) eselon IV, 4 (empat) pegawai non eselon;
- e. Seksi Pemeriksaan, 1 (satu) eselon IV, 2 (dua) pegawai non eselon.

## **B. Hasil Penelitian Dan Pembahasan**

### **a. Implementasi Kebijakan *Tax Amnesty* Pada KPP Pratama Kendari**

Program *Tax Amnesty* merupakan program pemerintah dalam rangka meningkatkan perekonomian dibidang perpajakan.

Berikut pemaparan mengenai penyelenggaraan kebijakan *Tax Amnesty* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari berdasarkan konsep yang peneliti adopsi dari Edward III.

#### **1.1 Komunikasi**

Komunikasi merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan keberhasilan implementasi sebuah kebijakan. Apabila komunikasi tidak berjalan dengan baik antara pemberi kebijakan dengan pelaksana kebijakan maka kebijakan tersebut tidak akan mendapat tanggapan positif dan dukungan dari pihak penerima kebijakan. Akibatnya , program maupun kebijakan tidak berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan. Dalam hal ini yang menjadi indikator penelitian adalah Sosialisasi yang dilakukan memberikan cukup informasi yang dibutuhkan masyarakat.

#### **1.2 Sumber Daya (Resource)**

Sumber daya berperan penting bagi keberhasilan implementasi program *Tax Amnesty*, yang dimaksud dengan sumber daya adalah kemampuan tim pelaksana program *Tax amnesty* dalam melaksanakan kegiatan dan ketersediaan sejumlah sarana dan prasarana dalam pelaksanaan program *tax amnesty* tersebut. Dalam hal ini untuk mengetahui tingkat peran sumber daya (resource) dalam implementasi program *tax amnesty* pada KPP Pratama Kendari maka digunakan tiga indikator dalam pengukurannya yaitu : sumber daya manusia (staff), sumber daya finansial , dan sumber daya sarana dan prasarana (fasilitas ).

#### **1.3 Sikap pelaksana**

Disposisi atau dapat dikatakan sikap pelaksana. Disposisi merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan suatu implementasi. Dalam faktor disposisi hal yang menjadi tolak ukur adalah moral yang dimiliki aparat pemerintah dalam membantu atau membimbing masyarakat yang menggunakan program *tax amnesty*.

#### **1.4 Struktur Birokrasi ( Bureacratic Structure)**

Struktur Birokrasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek struktur organisasi melingkupi mekanisme yang dimana dalam implementasi kebijakan biasanya sudah dibuat Standar Operating Procedures (SOP). Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan didapatkan hasil bahwa program *tax amnesty* ini berada di bidang pelayanan, sehingga SOP yang akan ditinjau disini adalah SOP pelayanan, apakah pelayanan pada KPP Pratama Kendari telah berjalan sesuai SOP yang telah dibuat , dapat dilihat dari pernyataan di bawah :

“ semua tindakan yang dilaksanakan para pegawai harus sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Sejauh ini kami menilai kantor pelayanan pajak pratama dalam melakukan pelayanan telah sesuai dengan SOP yang ada. Tapi yang lebih merasakan dan yang patut menilai bahwa pelayanan atau tindakan yang kami berikan telah sesuai dengan SOP atau tidak adalah wajib pajak.”(WA-2).

## PENUTUP

### A. KESIMPULAN

Bertolak dari pokok permasalahan yang ditelaah dan tujuan penelitian ini, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa program *tax amnesty* pada KPP Pratama Kendari belum terimplementasi secara maksimal . Terlihat dari masih adanya keluhan-keluhan dimasyarakat atau wajib pajak, dan juga terkesan bahwa program tersebut menakut-nakuti wajib pajak karena adanya sanksi apabila tidak mengikuti program tersebut. Namun dari sisi manfaat wajib pajak sangat terbantu dengan adanya program tersebut karena lebih menertibkan administrasi pajak dan juga semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan kekurangan –kekurangan yang terjadi ,pihak KPP Pratama Kendari akan terus berupaya untuk semakin meningkatkan kualitas baik dari segi kominikasi, sumber daya, sikap pelaksana, dan sturktur birokrasi dari program *Tax Amnesty*.

### B. Saran

Agar program *tax amnesty* dapat terimplementasi secara maksimal maka dalam upaya untuk meningkatkan kualitasnya , peran positif dari semua pihak sangat dibutuhkan baik dari pihak KPP Pratama sebagai pelaksana, pemerintah dan masyarakat atau wajib pajak . Dengan adanya sinergitas yang baik diantara pihak-pihak yang bersangkutan maka akan lebih mudah untuk mewujudkan keberhasilan implementasi kebijakan *tax amnesty*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggara ,Sahya .2014 . Kebijakan Publik . Bandung : CV Pustaka Setia  
Dye, Thomas R.,2011, Understanding Public Policy Life ,New Jersey : Prentice Hall  
Timbul Hamonangan,Dr. Simanjutak,SE,MA, DR.Imam Mukhlis,SE,Msi. 2012.  
*Dimensi ekonomi perpajakan dalam pembangunan ekonomi* .Jakarta : Raih Asa Sukses .  
Elizabeth Hilda Yuliana Leba.”*Dampak Pelaksanaan Kebijakan Penghapusan Sanksi Pajak Orang Peribadi*” studi kasus di KPP Pratama Wilayah Kanwil Direktorat Jendral Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta. Skripsi. Universitas Sanata Dharma. Yogyakarta. 2016  
Handayaniingrat, Soewarno (1985).*Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Managemen*. Cetakan Keenam. Jakarta: PT Gunung Agung.

- Herman Efianti Boru Marbun. Volume 2 , Nomor 1. *implementasi kebijakan penerimaan peserta didik baru untuk golongan keluarga miskin (gakin) di sekolah menengah pertama negeri 5 Balikpapan* ". ejournal . administrasi Negara. 2014
- Handoko Hani T. 2014. Manajemen. edisi 2. Yogyakarta. BPFY-Yogyakarta
- Isroah .2013. Perpajakan. Yogyakarta. BPPU-UN. Yogyakarta
- Mardiasmo. 2011. Perpajakan. Edisi Revisi. CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Nugroho. 2014. , edisi 5 , Public Policy, Elex Media Komputindo , Jakarta
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia : Konsep dan Aspek Formal*. Graha Ilmu , Yogyakarta.
- Ragimun. 2015. *Analisis Implementasi Pengampunan Pajak (Tax Amnesty) Di Indonesia*. www. kemenkeu.go.id
- Robbins, Stephen P. 2003. *Perilaku Organisasi, Edisi 9*. Prentice Hall, Jakarta.
- Sugiono. 2016. Cetakan ke-23. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Taufiqurakhman. 2014. *Kebijakan publik pendelegasian tanggung jawab negara Kepada Presiden selaku penyelenggara pemerintahan* . Jakarta : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Moestopo Beragama (Pers).
- Untung Sukardji. 2006. *Pajak Pertambahan Nilai*. Jakarta: Radja Grafindo Persada
- Wayne Parsons ,cetakan ke-4, 2011. Public Police : Pengantar Teosy & Praktik Analisis Kebijakan , Jakarta :Kencana Prenada Media Group
- Wahono, Sugeng .2012 .*Teori Dan Aplikasi Mengurus Pajak Itu Muda* .Jakarta: Penerbit Elex Medis Komputindo
- Waluyo. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Buku I .Edisi 9. Salemba Empat, Jakarta
- Peraturan dan perundang-undangan**
1. Undang-undang Republik Indonesia No.11 Tahun 2016 Tentang Tax Amnesty. ([www.Pajak.go.id](http://www.Pajak.go.id)).
  2. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 118/PMK.03/2016 tentang Pelaksanaan undang-undang nomor 11 tahun 2016 Tentang pengampunan pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).
  3. Susunan dalam satu naskah Undang-Undang no.6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang nomor 16 Tahun 2009.