

BAB IV
ANALISIS UPAYA MENGATASI KENDALA PENCAIRAN
TUNGGAKAN PAJAK DI KPP DEPOK
(PERIODE 2005-2006)

A. Analisis Perkembangan dan Pencairan Tunggakan Pajak

Berikut ini disajikan laporan perkembangan dan pencairan tunggakan pajak selama tahun 2006 :

Tabel IV.1

Rekap Perkembangan Tunggakan Pajak
 Januari - Desember 2006

(dlm ribuan rupiah)

| No Urut | Bulan | Tunggakan awal bulan | Penambahan | Pengurangan (SSP dan Pbk) | Tunggakan akhir bulan (3+4)-5 |
|---------|------------------|----------------------|-------------------|---------------------------|-------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | Januari | 49,983,427 | 822,617 | 462,692 | 50,343,352 |
| 2 | Februari | 50,343,352 | 657,220 | 459,398 | 50,541,174 |
| 3 | Maret | 50,541,174 | 755,803 | 1,153,961 | 50,143,016 |
| 4 | April | 50,143,016 | 995,526 | 602,270 | 50,536,272 |
| 5 | Mei | 50,536,272 | 2,653,700 | 476,715 | 52,713,257 |
| 6 | Juni | 52,713,257 | 582,140 | 2,188,696 | 51,106,701 |
| 7 | Juli | 51,106,701 | 894,411 | 431,143 | 51,569,969 |
| 8 | Agustus | 51,569,969 | 823,165 | 699,803 | 51,693,331 |
| 9 | September | 51,693,331 | 650,405 | 768,009 | 51,575,727 |
| 10 | Oktober | 51,575,727 | 3,486,802 | 5,506,798 | 49,555,731 |
| 11 | Nopember | 49,555,731 | 377,675 | 1,178,671 | 48,754,735 |
| 12 | Desember | 48,754,735 | 670,581 | 4,017,303 | 45,408,013 |
| | T o t a l | 48,754,735 | 13,370,045 | 17,945,459 | 45,408,013 |

Sumber : Laporan KPL KPP 75 & 75 B.1 yang telah diolah

Berdasarkan perbandingan antara Laporan Perkembangan Tunggakan Pajak Tahun Pajak 2005 dengan tahun 2006 dapat dilihat perhitungan sebagai berikut :

Untuk tahun 2006:

$$\frac{\text{Penambahan}}{\text{Tunggakan Awal}} \times 100\% = \frac{13,370,045}{49,983,427} \times 100\% = 26,75\%$$

$$\text{Tunggakan Awal} = 49,983,427$$

Untuk penambahan Tunggakan Pajak tahun 2006 terdapat kenaikan sebesar 26.75%, sedangkan untuk penambahan tunggakan pajak tahun 2005 dapat dilihat pada tabel IV.2 di bawah ini yaitu sebesar 81,02%.

Tabel IV.2
Rekap Perkembangan Tunggakan Pajak
Januari - Desember 2005

(dlm ribuan rupiah)

| No Urut | Bulan | Tunggakan awal bulan | Penambahan | Pengurangan (SSP dan Pbk) | Tunggakan akhir bulan (3+4)-5 |
|---------|--------------|----------------------|-------------------|---------------------------|-------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | Januari | 35,366,182 | 1,383,965 | 1,065,305 | 35,684,842 |
| 2 | Februari | 35,684,842 | 626,168 | 135,995 | 36,175,015 |
| 3 | Maret | 36,175,015 | 1,977,955 | 1,709,418 | 36,443,552 |
| 4 | April | 36,443,552 | 2,526,680 | 715,079 | 38,255,153 |
| 5 | Mei | 38,255,153 | 663,223 | 456,362 | 38,462,014 |
| 6 | Juni | 38,462,014 | 553,333 | 703,052 | 38,312,295 |
| 7 | Juli | 38,312,295 | 12,623,751 | 1,375,949 | 49,560,097 |
| 8 | Agustus | 49,560,097 | 6,121,472 | 2,638,840 | 53,042,729 |
| 9 | September | 53,042,729 | 573,686 | 1,472,859 | 52,143,556 |
| 10 | Oktober | 52,143,556 | 896,759 | 2,351,510 | 50,688,805 |
| 11 | Nopember | 50,688,805 | 269,071 | 863,733 | 50,094,143 |
| 12 | Desember | 50,094,143 | 439,307 | 550,023 | 49,983,427 |
| | Total | 50,094,143 | 28,655,370 | 14,038,125 | 49,983,427 |

Sumber : Laporan KPL KPP 75 & 75 B.1 yang telah diolah

Untuk tahun 2005:

$$\frac{\text{Penambahan}}{\text{Tunggakan Awal}} \times 100\% = \frac{28,655,370}{35,366,182} \times 100\% = 81,02\%$$

Jika dibandingkan, penambahan tunggakan pajak tahun 2006, terdapat penurunan penambahan tunggakan pajak yang cukup signifikan yaitu sebesar 54,27%, dimana penambahan tunggakan tahun 2006 adalah 26,75% sedangkan penambahan tunggakan pajak untuk tahun 2005 mencapai angka 81,02%. Untuk pencairan tunggakan pajak tahun 2006 dan tahun 2005 dapat mempergunakan perhitungan sebagai berikut :

Tahun 2006 :

$$\frac{\text{Pencairan}}{\text{Tunggakan Awal}} \times 100\% = \frac{11.590.042}{49.983,427} \times 100\% = 23,19 \%$$

Tahun 2005 :

$$\frac{\text{Pencairan}}{\text{Tunggakan Awal}} \times 100\% = \frac{12.030.793}{35.366.182} \times 100\% = 34,02 \%$$

Dalam rangka mengukur kinerja Unit Kerja Direktorat Jenderal Pajak dan upaya peningkatan pelayanan kepada Wajib Pajak, Direktur Jenderal Pajak meminta kepada setiap Kepala Kantor Wilayah/KPP/KPPBB/Karikpa untuk membuat Key Performance Indicator (KPI) atau indikator kinerja masing-masing unit kerja untuk setiap akhir semester. KPI dibuat sekurang-kurangnya 2 kali setiap tahun, masing-masing untuk setiap akhir semester. KPI untuk semester I menggambarkan posisi pada akhir semester I atau kinerja selama semester I, sedangkan KPI semester II untuk menggambarkan posisi pada akhir semester II atau kinerja satu tahun penuh. Dengan demikian KPI untuk semester genap dapat menggambarkan kinerja unit kantor selama satu tahun penuh.

Menurut Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor: SE - 18/PJ./2006 tanggal 27 Juli 2006 tentang *Key Performance Indicator (KPI)*, KPI yang dibuat meliputi :

1. Ratio Ekstensifikasi WP Orang Pribadi
2. Coverage Ratio PBB
3. Penyampaian SPT Tahunan Pajak Penghasilan
4. Penyampaian SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai
5. Kepatuhan Pelunasan PBB
6. Assessment Sales Ratio
7. Efisiensi Pemeriksaan
8. Efisiensi Keberatan
9. Efisiensi Penyelesaian Pengurangan PBB dan BPHTB
10. Efisiensi Penyelesaian Restitusi
11. Efisiensi Pencairan Tunggakan
12. Collection Ratio Pencairan Ketetapan PBB
13. Collection Ratio Pencairan Tunggakan PBB dan BPHTB

14. Ratio Keberatan terhadap surat ketetapan pajak

Key Performance Indicator (KPI) yang dibuat di seksi penagihan adalah Efisiensi Pencairan Tunggakan. KPI Efisiensi Pencairan Tunggakan adalah mengukur tingkat tunggakan pajak (tidak termasuk tunggakan PBB dan BPHTB) selama periode tertentu. Cara perhitungannya adalah dengan membandingkan jumlah pencairan tunggakan (termasuk hasil pengurangan/pembatalan, keberatan, banding dan keputusan penghapusan piutang pajak) selama periode yang diukur dibandingkan dengan saldo awal tunggakan. Rumus perhitungannya adalah sebagai berikut :

$$\text{Efisiensi Pencairan Tunggakan} = \frac{\text{Jumlah Pencairan Tunggakan}}{\text{Saldo Awal Tunggakan}} \times 100\%$$

Pencairan tunggakan pajak untuk tahun 2006 juga mengalami penurunan dari 34,02% menjadi 23,19% (pencairan tersebut dihitung hanya dari SSP dan Pbk untuk tahun pajak yang masing-masing). Apabila dilihat dari kolom 6 tabel IV.1 dan IV.2 di atas, untuk efisiensi pencairan tunggakan pajak tahun 2006 secara keseluruhan adalah sebesar 35,90 % dan untuk pencairan tunggakan pajak tahun 2005 adalah sebesar 39,69 %, sehingga terdapat penurunan pencairan tunggakan sebesar 3,79 % (39,69% - 35,90%).

Dari tabel IV.1 diatas dapat diketahui besarnya Efisiensi Pencairan Tunggakan Pajak tahun 2006 di KPP Depok adalah sebesar 35,90%. Jika dilihat dari rencana kerja seksi Penagihan untuk tahun 2006, dapat dikatakan target pencairan tunggakan pajak sebesar 36% dari keseluruhan tunggakan berhasil dilampaui. Hal ini tentunya berpengaruh pada kinerja seksi Penagihan secara keseluruhan. Dari analisa di atas, realisasi pencairan tunggakan pajak telah memenuhi target yang ditetapkan sebelumnya.

A.1. Analisis Pencairan Tunggakan akibat Tindakan Penagihan

Berdasarkan Laporan Perkembangan Tunggakan Pajak (KPL 7.5) tahun 2006, jumlah total tunggakan pajak di KPP Depok yang berasal dari surat-surat ketetapan yang diterbitkan sebelum tahun 2006 adalah sebesar Rp 49.983.427.000 , sedangkan tambahan jumlah tunggakan pajak yang berasal dari ketetapan-ketetapan pajak yang terjadi selama tahun 2006 adalah sebesar Rp 13.370.045.000.

Rencana Kerja Seksi Penagihan di KPP Depok tahun 2006 menyebutkan bahwa target pencairan tunggakan pajak ditetapkan sebesar 36% dari total tunggakan pajak awal tahun 2006 yaitu sebesar Rp 17.994.035.000.

Dalam pembahasan selanjutnya, pelunasan tunggakan pajak akan dibedakan antara surat ketetapan pajak yang terbit sebelum tahun 2006 dan surat ketetapan yang terbit selama tahun 2006.

A.1.1 Pencairan tunggakan pajak atas ketetapan yang terbit sebelum tahun 2006

Di bawah ini disajikan rincian pencairan tunggakan pajak yang berasal dari surat ketetapan pajak yang terbit sebelum tahun 2006, yaitu :

Tabel IV.3

Pencairan Tunggakan pajak atas ketetapan yang terbit sebelum tahun 2006

(dlm ribuan Rp)

| No urut | Bulan | Pencairan | | Total Pencairan |
|------------|------------------|------------------|----------------|------------------|
| | | SSP | Pbk | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Januari | 342,078 | 99,112 | 441,190 |
| 2 | Februari | 262,171 | 2,144 | 264,315 |
| 3 | Maret | 540,401 | 102,223 | 642,624 |
| 4 | April | 45,772 | 8,894 | 54,666 |
| 5 | Mei | 121,023 | - | 121,023 |
| 6 | Juni | 184,475 | - | 184,475 |
| 7 | Juli | 148,124 | - | 148,124 |
| 8 | Agustus | 75,597 | 101,324 | 176,921 |
| 9 | September | 114,889 | - | 114,889 |
| 10 | Oktober | 464,187 | 566 | 464,753 |
| 11 | Nopember | 5,958 | - | 5,958 |
| 12 | Desember | 2,011,584 | - | 2,011,584 |
| | T o t a l | 4,316,259 | 314,263 | 4,630,522 |

Sumber : Rincian KPL 96.B tahun 2006 yang telah diolah

Berdasarkan data tersebut, terlihat bahwa pencairan tunggakan pajak sebelum tahun 2006 mencapai Rp 4.630.522.000 atau sekitar 9,26% dari tunggakan awal tahun 2006 yaitu sebesar Rp 49.983.427.000. Sedangkan jika dilihat dari target yang ditetapkan di seksi Penagihan untuk pencairan tunggakan pajak atas ketetapan yang terbit sebelum tahun 2006 adalah 16 % dari total tunggakan awal tahun 2006 yaitu sekitar Rp 7.997.348.000, maka persentase pencairan tunggakan pajak atas ketetapan yang terbit sebelum tahun 2006 adalah sebagai berikut :

$$\frac{\text{Rp } 4.630.522.000}{\text{Rp } 7.997.348.000} = 57,90 \%$$

$$\text{Rp } 7.997.348.000$$

Dari perhitungan diatas, dapat disimpulkan bahwa pencairan tunggakan pajak atas ketetapan yang terbit sebelum tahun 2006 belum dapat melampaui target yang ditetapkan. Oleh karena itu, pencapaian hasil kerja atas tunggakan pajak sebelum tahun 2006 di seksi Penagihan KPP Depok masih perlu ditingkatkan lagi.

A.1.2. Pencairan tunggakan pajak atas ketetapan yang terbit selama tahun 2006

Selanjutnya, pembahasan dilanjutkan terhadap pencairan tunggakan pajak atas ketetapan yang terbit selama tahun 2006 yang secara rinci dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel IV.4

Pencairan Tunggakan Pajak atas ketetapan yang terbit selama tahun 2006

dalam ribuan Rp

| No urut | Bulan | Pencairan | | Total Pencairan |
|------------|----------|-----------|---------|--------------------|
| | | SSP | Pbk | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Januari | - | - | - |
| 2 | Februari | 59,427 | 134,549 | 193,976 |
| 3 | Maret | 434,846 | 6,610 | 441,456 |
| 4 | April | 383,371 | - | 383,371 |
| 5 | Mei | 352,885 | - | 352,885 |

| | | | | |
|----|------------------|------------------|----------------|------------------|
| 6 | Juni | 944,171 | - | 944,171 |
| 7 | Juli | 195,072 | 26,987 | 222,059 |
| 8 | Agustus | 238,614 | 272,833 | 511,447 |
| 9 | September | 546,465 | - | 546,465 |
| 10 | Oktober | 188,493 | 49,943 | 238,436 |
| 11 | Nopember | 1,047,697 | 2,063 | 1,049,760 |
| 12 | Desember | 2,070,962 | 4,532 | 2,075,494 |
| | T o t a l | 6,462,003 | 497,517 | 6,959,520 |

Sumber : Rincian KPL 96.B tahun 2006 yang telah diolah

Berdasarkan data tersebut, terlihat bahwa pencairan tunggakan pajak atas ketetapan pajak yang terbit selama tahun 2006 mencapai Rp 6.959.520.000 atau sekitar 13,92% dari tunggakan awal tahun 2006 yaitu sebesar Rp 49.983.427.000. Dalam rencana kerja seksi Penagihan KPP Depok tahun 2006, dapat dilihat bahwa target untuk tunggakan pajak atas ketetapan pajak yang terbit selama tahun 2006 adalah 20% dari total tunggakan awal tahun 2006 yaitu sekitar Rp 9.996.685.000, maka persentase pencairan tunggakan pajak atas ketetapan yang terbit selama tahun 2006 adalah sebagai berikut :

$$\frac{\text{Rp } 6.959.520.000}{\text{Rp } 9.996.685.000} = 69,62 \%$$

$$\text{Rp } 9.996.685.000$$

Dari perhitungan diatas, dapat disimpulkan bahwa pencairan tunggakan pajak atas ketetapan yang terbit selama tahun 2006 juga belum dapat melampaui target yang ditetapkan. Oleh karena itu, pencapaian hasil kerja atas tunggakan pajak selama tahun 2006 di seksi Penagihan KPP Depok masih perlu ditingkatkan lagi.

Berdasarkan seluruh uraian di atas, maka dapat disimpulkan secara keseluruhan tindakan penagihan pajak yang dilakukan seksi Penagihan di KPP Depok, berjalan kurang efektif. Hal ini dapat dilihat dari target-target yang telah ditetapkan banyak yang tidak tercapai.

Menurut jurusita pajak, rendahnya tingkat efisiensi pencairan tunggakan pajak di antaranya karena dalam pelaksanaan SP banyak alamat WP tidak dapat ditemukan, rumah kosong, WP sudah pindah, dan WP numpang alamat, dalam

upaya pemblokiran, sulit memperoleh data rekening WP, dalam pelaksanaan sita, tidak ada obyek sita atau ada obyek sita, akan tetapi tidak sebesar utang pajaknya ataupun obyek sita yang tidak laku dijual, Petugas di lapangan kesulitan mencari data KTP Penanggung Pajak untuk tindakan penagihan, Obyek sita tidak ada karena telah dijadikan jaminan kepada pihak kreditor / Bank (tinggal asset tanggung yang berhubungan dengan usaha), Penunggak pajak besar banyak yang sudah bangkrut/bubar, tidak ditemukan, dan sudah tidak ada usaha lagi.

A.2. Analisis Pelaksanaan Tindakan Penagihan pajak oleh Jurusita Pajak

Berikut ini disajikan Rencana Kerja Penagihan Pajak di KPP Depok untuk tahun 2006 dan data kegiatan Penagihan Pajak di KPP Depok untuk melihat perkembangan tindakan penagihan aktif yang dilaksanakan di KPP Depok dengan gambaran sebagai berikut :

Tabel IV. 5

RENCANA KERJA SEKSI PENAGIHAN PAJAK KPP DEPOK
TAHUN 2006

| No. | Jenis Kegiatan | Rencana 2006 |
|-----|--|--------------|
| 1 | Penerbitan Surat Teguran | 9,950 |
| 2 | Pelaksanaan Surat Paksa | 1,440 |
| 3 | Himbauan Pelaksanaan Sita | 250 |
| 4 | Pelaksanaan SPMP | 144 |
| 5 | Pelaksanaan Lelang | 4 |
| 6 | Pemblokiran Rekening | 2 |
| 7 | Sandera | 1 |
| 8 | Pemanggilan terhadap Wajib Pajak Penunggak Pajak Besar | 120 |
| 9 | Penertiban STP atas Bunga Penagihan | 120 |
| 10 | Pemberian angsuran secara seleksif sesuai persyaratan formal | 12 |

Sumber : Rencana Kerja Seksi Penagihan tahun 2006 yang telah diolah

Dari rincian tabel IV.5 diatas dapat dilihat bahwa untuk penerbitan surat teguran yang direncanakan sebanyak 9.950 surat ternyata hanya mencapai 5.338 surat atau sekitar 53.65% (lihat tabel IV.6 dibawah ini).

Tabel IV.6

Surat Teguran yang dikirimkan
kepada Wajib Pajak
Januari - Desember 2006

| No urut | Wajib Pajak | Surat Teguran | |
|------------|-------------|---------------|-----------|
| | | Lembar | Rupiah |
| 1 | Badan | 3,916 | 6,599,120 |
| 2 | Op | 1,422 | 1,283,485 |
| | Jumlah | 5,338 | 7,882,605 |

Sumber: Laporan Kegiatan Penagihan yang telah diolah

Demikian pula dalam hal penyampaian Surat Paksa yang mencapai 843 surat atau sekitar 58,54% (lihat tabel IV.7 di bawah ini), begitu pula dengan pelaksanaan SPMP yang mencapai 11,81% dari rencana yang ditetapkan semula yaitu sebanyak 144 surat. Pengumuman dan Pelaksanaan lelang juga hanya berhasil dilakukan 1 kali dari 4 target yang direncanakan atau sekitar 25% saja.

Tabel IV.7

LAPORAN KEGIATAN PENAGIHAN
Januari - Desember 2006

| No Urut | Wajib Pajak | Tindakan penagihan aktif yang dilaksanakan | | | | | |
|------------|----------------|--|-----------|--------|-----------|----------------------|-----------------------|
| | | Surat Paksa | | SPMP | | Pengumuman Lelang | Pelaksanaan Lelang |
| | | Lembar | Rupiah | Lembar | Rupiah | Kali | Kali |
| 1 | Badan | 524 | 4,549,023 | 13 | 5,619,588 | 1 | 1 |
| 2 | Op | 319 | 943,682 | 4 | 158,347 | 0 | 0 |
| | Jumlah | 843 | 5,492,705 | 17 | 5,777,935 | 1 | 1 |

Sumber : Laporan Kegiatan Penagihan yang telah diolah

Rendahnya kinerja Seksi Penagihan di KPP Depok menurut Kepala Seksi Penagihan disebabkan antara lain :

1. Banyaknya surat teguran yang kempos (tidak sampai kepada Wajib Pajak) dikarenakan berbagai faktor, diantaranya alamat WP tidak dikenal, WP sudah pindah, WP tidak diketemukan sebanyak 15,70% atau 838 surat.

2. Tidak diterimanya usulan penghapusan hutang pajak kadaluarsa. Sampai saat ini jumlah penghapusan tunggakan pajak yang kadaluarsa sebesar 10% dari total tunggakan pajak atau sekitar Rp. 454.000.000. Hal ini mengakibatkan target pencairan tunggakan pajak pada seksi Penagihan lebih besar, sehingga mempengaruhi prosentase pencairan pajak di seksi Penagihan.
3. Selama ini pihak KPP telah mempergunakan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) sebagai data base perpajakan untuk memantau pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak yang berada di wilayah kerjanya, akan tetapi dalam pelaksanaannya tidak dapat dipungkiri, masih sering terjadi kegagalan sistem yang dapat mempengaruhi keakuratan data utang pajak. Kegagalan Sistem tersebut antara lain :
 - a. munculnya data tunggakan pajak ganda atas Wajib Pajak yang sama
 - b. data perekaman jumlah Surat Teguran menurut SIP berbeda dengan arsip data yang ada di petugas pelaksana TUPP
 - c. penerbitan Surat Teguran yang berulang atas Surat Ketetapan yang sama

Untuk pemblokiran rekening, menurut penjelasan dari Kepala Kantor KPP Depok telah dilakukan terhadap dua Wajib Pajak yaitu Wajib Pajak PT. MGI dan PT. AM dan telah berhasil dipindahbukukan ke kas negara sebesar 1,2 Milyar Rupiah. Terbukti bahwa dengan melakukan pemblokiran rekening Penanggung Pajak yang memiliki tunggakan pajak, dampaknya lebih cepat terlihat dimana Penanggung Pajak akan segera membayar tunggakan pajaknya setelah dilakukan pemblokiran rekening. Dan ternyata berdasarkan pengalaman Jurusita Pajak pun dibandingkan menyita aset Penanggung Pajak yang pelaksanaannya mengalami kesulitan, lebih efektif melakukan pemblokiran rekening Penanggung Pajak. Hal ini dikarenakan pemblokiran rekening berkaitan erat dengan citra dan kredibilitas Penanggung Pajak.

B. Analisis Kendala-kendala yang dihadapi

Dari analisis laporan perkembangan dan pencairan tunggakan pajak maupun analisis terhadap ketetapan pajak yang diterbitkan sebelum tahun 2006 maupun selama tahun 2006 seperti yang telah dijabarkan di atas, penulis dapat

mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam rangka pelaksanaan Penagihan Pajak dengan Surat Paksa, dalam hal ini pelaksanaan sita dan pelelangan yang dihadapi oleh seksi penagihan di KPP Depok. Sumber permasalahan tersebut berasal dari 2 hal, yaitu :

1. Kendala eksternal yang merupakan kendala yang ditemukan dan berasal dari luar lingkungan kinerja Seksi Penagihan (Wajib Pajak) seperti objek sita, kerjasama, likuiditas dan pengetahuan Wajib Pajak
2. Kendala internal yang merupakan kendala yang ditemukan dan berasal dari dalam lingkungan kinerja KPP terutama Seksi Penagihan baik Tata Usaha Piutang Pajak (TUPP), Jurusita Pajak, maupun petugas pajak lainnya seperti administrasi penagihan pajak, koordinasi, pengawasan, kualitas dan kuantitas Jurusita Pajak maupun sarana yang disediakan.

Mengenai permasalahan tersebut akan dibahas pada subbab selanjutnya.

B.1. Kendala Eksternal

Kendala eksternal adalah kendala yang berasal dari Wajib Pajak dan dari luar KPP, antara lain :

1. Objek Sita

Faktor yang menjadi kendala bagi Jurusita Pajak dalam melakukan tindakan penyitaan terhadap harta Penanggung Pajak terjadi apabila barang yang akan disita itu terlebih dahulu disita oleh Pengadilan Negeri. Pada prinsipnya barang yang telah disita untuk orang lain tidak dapat dilakukan penyitaan. Jika Jurusita Pajak menemukan barang demikian (telah terlebih dahulu disita) maka cara yang dapat ditempuh olehnya adalah Jurusita Pajak menyerahkan salinan Surat Paksa sebelum tanggal penjualan barang kepada Pengadilan Negeri dalam daerah dimana barang itu disita. Dalam hal ini hakim Pengadilan Negeri yang bersangkutan menentukan cara pembagian hasil penjualan barang antara Kantor Pajak dengan orang yang berpiutang lainnya yakni kreditur dari pemilik barang dijual tadi. Apabila terhadap keputusan Hakim Pengadilan Negeri ini ada pihak yang berkeberatan, maka dapat diajukan banding kepada Pengadilan Tinggi.

Berdasarkan wawancara mendalam dengan salah satu petugas Jurusita pajak, dikatakan bahwa,

“Seringkali kita kalah cepat untuk melakukan sita atas asset WP/PP karena ternyata aset itu sudah disita lebih dahulu oleh

Pengadilan Negeri atau BPPN, kalau sudah begini jurusita nggak bisa berbuat banyak. *Paling-paling nunggu pemberitahuan dari Pengadilan Negeri jika aset WP itu sudah dilelang*”

Selanjutnya, petugas tersebut juga menambahkan bahwa,

“Kita juga sering kesulitan untuk mengidentifikasi aset WP/PP yang akan disita untuk melunasi utang pajak, karena ternyata asetnya itu *kebanyakan* sewa atau ada aset, *tapi nggak* cukup untuk membayar tunggakannya”

Petugas Pajak sulit untuk mengidentifikasi objek sita yang disebabkan utang pajak Penanggung Pajak yang cukup materil, tetapi Penanggung Pajak tidak memiliki objek sita yang memadai untuk membayar tunggakannya. Pada umumnya dalam menjalankan kegiatan usahanya, Penanggung Pajak menggunakan sistem sewa dan *leasing* untuk barang-barang operasional Perusahaan, seperti gedung, kendaraan, peralatan usaha dan sebagainya. Untuk melakukan penyitaan terhadap sarana usaha Penanggung Pajak pun bukan hal yang mudah untuk dilakukan mengingat penyitaan atas barang-barang tersebut dapat menimbulkan dampak yang cukup luas seperti terhentinya kegiatan operasi Perusahaan, produksi barang macet, pengangguran muncul dan negara juga dirugikan.

Keberadaan objek sita juga memberikan kendala bagi Jurusita Pajak dimana objek sita berada di luar wilayah kerja Jurusita Pajak yang bersangkutan. Memang dalam Kep DJP No. KEP-21/PJ./2002 diuraikan secara lengkap mengenai Tata Cara Pemberitahuan Pelaksanaan Penagihan Pajak dengan Surat Paksa dan Penyitaan di Luar Wilayah Kerja Pejabat yang Berwenang Menerbitkan Surat Paksa, sehingga dalam melaksanakan tugasnya Kepala KPP di satu wilayah kerja dapat meminta bantuan pada Kepala KPP di wilayah kerja lainnya. Namun untuk melaksanakannya memerlukan waktu yang tidak sedikit mengingat masing-masing KPP memiliki pekerjaan yang juga tidak sedikit untuk diselesaikan.

Barang-barang milik Penanggung Pajak yang akan disita telah dipindahtangankan, atau telah dijadikan jaminan tanpa ada pemberitahuan kepada KPP. Hal ini dapat terjadi karena Wajib Pajak/Penanggung Pajak memang sengaja untuk memindahtangankan/menjaminkan kepada pihak lain dengan harapan barang-barang tersebut dihargai lebih tinggi dibandingkan jika barang tersebut di lelang atau karena Wajib Pajak/Penanggung Pajak tidak mau terbebani dengan

biaya lelang. Dalam wawancara lebih lanjut kepada petugas jurusita pajak, dikatakan bahwa,

“Pada saat akan melakukan lelang, *meski* kita sudah memasang iklan di surat kabar, peserta lelang yang hadir kadang sangat sedikit. Penyebabnya bisa bermacam-macam, *apakah* karena barang yang akan dilelang tersebut kurang menarik minat peserta lelang, *apakah* karena barang yang berupa tanah atau bangunan itu letaknya tidak strategis, atau karena faktor cuaca yang kurang mendukung, dan sebagainya. Sehingga, *kadang* barang yang dilelang tersebut nilainya sangat rendah”

Faktor lain, saat melakukan tindakan pelelangan seringkali objek sita yang akan dilelang sulit untuk dicarikan pembeli, terutama atas barang-barang sitaan berbentuk barang tidak bergerak seperti tanah dan bangunan yang cukup sulit untuk terjual dengan waktu yang cepat.

2. Kerjasama

Dalam pelaksanaan Penagihan Pajak seringkali dijumpai permasalahan tidak ditemukannya Penanggung Pajak. Hal ini dapat disebabkan karena Penanggung Pajak tidak memberitahukan mengenai kepindahan alamatnya dan/atau data Penanggung Pajak yang tidak mutakhir sehingga nama dan/atau alamat Penanggung Pajak yang tercantum dalam Surat Paksa maupun Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan sudah tidak dapat ditemukan lagi. Masalah ini seringkali dialami oleh Jurusita Pajak dalam mengindikasikan Penanggung Pajak sehingga mempersulit pelaksanaan tugas Jurusita Pajak. Kurangnya akses petugas pajak untuk mengetahui jumlah kekayaan Wajib Pajak yang sebenarnya juga menjadi hambatan tersendiri bagi petugas. Dalam hal ini adanya peningkatan kerjasama dengan pihak lain seperti instansi Pemerintah dan lembaga-lembaga swasta terkait merupakan hal yang sangat penting, karena Wajib Pajak/Penanggung Pajak dalam menjalankan usaha dan kegiatannya tentu tidak terlepas dari hubungan dengan pihak-pihak tersebut. Petugas jurusita pajak yang lain mengatakan bahwa,

“Kalau berbicara tentang kendala dalam rangka pencairan tunggakan pajak di seksi penagihan, tentu *sangat banyak ya*, diantaranya kerjasama dengan pihak lain, yang menurut saya masih sangat kurang. *Yah*, seperti petugas kelurahan, kadangkala sulit diminta bantuannya untuk *ngasih* informasi tentang WP/Penanggung Pajak yang berada di wilayahnya...”

Jurusita juga dihadapkan pada Penanggung Pajak yang tidak bersikap kooperatif dan tidak mau bekerjasama ketika akan dilakukan penyitaan harta Penanggung Pajak. Misalnya saja seperti berusaha menghalang-halangi kegiatan penyitaan yang akan dilakukan oleh Jurusita Pajak karena tidak mau barang-barangnya disita, tetapi di lain pihak Penanggung Pajak tidak juga melunasi tunggakan pajaknya. Dalam proses penagihan pajak, jurusita pajak selain menghadirkan saksi juga dapat meminta bantuan pihak ketiga untuk memperlancar proses penagihan tersebut, namun kenyataan yang dihadapi di lapangan pihak ketiga ternyata belum mengetahui dengan baik ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Berikut beberapa hambatan yang berasal dari pihak ketiga :

a. Pihak bank

Pihak bank seringkali tidak kooperatif dengan merahasiakan keterangan mengenai nasabahnya yang akan diperiksa untuk kepentingan perpajakan, salah satunya pada saat proses penyitaan.

b. Pihak aparat Pemerintah Daerah

Yang dimaksud aparat pemerintah daerah di sini adalah termasuk juga petugas kelurahan setempat atau aparat pemerintahan daerah unit lain yang bertugas di wilayah tempat berlangsungnya penyitaan. Salah satu contohnya adalah keengganan petugas kelurahan setempat untuk dimintakan bantuannya menjadi saksi dalam hal penyitaan tidak dihadiri oleh Wajib Pajak.

c. Pihak lain, seperti dinas perhubungan

Sebelum pelaksanaan lelang, pihak KPP diharuskan untuk meminta informasi harga atas barang tertentu, misalnya harga kendaraan yang akan digunakan sebagai bahan pertimbangan penentuan limit harga terhadap barang yang akan dilelang. Namun, seringkali permintaan tersebut diperoleh dalam waktu yang agak lama sehingga dapat menghambat pelaksanaan lelang.

3. Likuiditas

Kesulitan likuiditas merupakan alasan yang seringkali diberikan Penanggung Pajak saat Jurusita Pajak akan melakukan tindakan penyitaan terhadap objek sita milik Penanggung Pajak. Kesulitan likuiditas merupakan

masalah yang lumrah dialami oleh suatu kegiatan usaha dan berdampak sangat besar pada kemampuan finansial Penanggung Pajak. Untuk menghasilkan laba dari produksi untuk masa yang berikutnya pun sulit ditambah dengan tunggakan pajak yang harus dilunasi oleh Penanggung Pajak. Namun hukum tetap harus tetap ditegakkan dan kewajiban Penanggung Pajak sudah semestinya dipenuhi dengan baik.

Berikut hasil wawancara dengan salah seorang Wajib Pajak/Penanggung Pajak,

“Perusahaan saya sudah cukup lama tidak ada kegiatan, *ada kurang lebih 5 tahun. maktumlah* karena perusahaan saya ini hanya perusahaan konstruksi *by* tender dan sekarang ini untuk mendapatkan tender dari pemerintah sangat sulit. *apa* ini bisa diartikan perusahaan saya bubar atau dilikuidasi, bu?”

Berdasarkan Pasal 10 ayat (5) Undang-Undang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa, dinyatakan bahwa dalam hal Wajib Pajak dinyatakan bubar atau dalam likuidasi, Surat Paksa diberitahukan kepada orang atau badan yang dibebani untuk melakukan pemberesan atau likuidator. Dengan demikian, Wajib Pajak yang dinyatakan bubar atau dalam likuidasi oleh pengadilan masih mempunyai kewajiban untuk melunasi utang pajaknya. Akan tetapi, yang sering terjadi adalah apabila Wajib Pajak dinyatakan bubar atau dilikuidasi, akan sangat sulit bagi petugas atau jurusita pajak untuk menagih tunggakan pajak tersebut.

4. Pengetahuan Wajib Pajak

Banyak Wajib Pajak yang beranggapan bahwa apabila tidak ada kegiatan usaha, maka Wajib Pajak tersebut tidak perlu melaporkan kewajiban perpajakannya setiap bulan ke KPP, akibatnya Wajib Pajak dikenakan sanksi administrasi karena tidak melaporkan kewajiban perpajakannya tersebut dan akhirnya menjadi tunggakan pajak bagi KPP. Hal tersebut dikuatkan berdasarkan hasil wawancara dengan 2 (dua) orang WP yang datang ke KPP karena menerima STP yang diterbitkan oleh Seksi TUP (Tata Usaha Perpajakan). Menurut informan yang pertama mengatakan bahwa,

“Saya kan tidak ada kegiatan usaha, *kok tetep* harus lapor juga. *Inikan* merepotkan *namanya*.”

Sedangkan menurut informan kedua,

“Kalau mau mengajukan keberatan, *nggak mesti* bayar dulu kan? *masa* harus bayar dulu?. Dari mana uangnya?, saya cuma pedagang kecil, *mba.*”

Wajib Pajak kadangkala salah dalam mengartikan masalah pengajuan keberatan karena kurangnya pengetahuan tentang peraturan perpajakan. Pada umumnya Wajib Pajak beranggapan bahwa pengajuan keberatan yang sedang dilakukannya dapat menunda kewajiban membayar pajak dan pelaksanaan penagihan pajak. Hal ini tentunya akan menyebabkan terhambatnya pencairan tunggakan pajak. Padahal dalam ketentuan UU No. 19 tahun 2000 pasal 41 ayat (2) telah disebutkan dengan jelas bahwa pengajuan keberatan atau permohonan banding tidak menunda kewajiban membayar pajak dan pelaksanaan penagihan pajak. Hal ini menandakan bahwa pentingnya dilakukan tindakan persuasif dan sosialisasi terhadap peraturan perpajakan agar masing-masing pihak mengetahui hak dan kewajiban perpajakannya sehingga tidak menghambat pelaksanaan tindakan penagihan pajak.

5. Wajib Pajak sudah tidak berada di alamat terdaftar

Salah satu unsur yang dapat membuat proses pencairan tunggakan pajak berhasil adalah adanya kejelasan alamat tempat tinggal dan tempat usaha Wajib Pajak. Tanpa alamat yang jelas sudah pasti menyulitkan petugas pajak untuk melakukan pengecekan ulang atas pelaksanaan kewajiban perpajakannya, penyampaian Surat Paksa menjadi terhambat, dan menambah biaya (*cost*) dalam menemukan Wajib Pajak.

Menurut data hasil rapat koordinasi daerah bulan Januari tahun 2007 kendala yang terjadi dalam rangka pencairan tunggakan pajak untuk tahun 2006 tersebut karena hal-hal sebagai berikut :

- ketidaksesuaian data identitas Wajib Pajak/ Penanggung Pajak dengan kondisi yang ada di lapangan,
- adanya kesulitan dalam mencari kesesuaian antara jumlah hutang pajak dengan nilai obyek sita yang dimiliki WP/ Penanggung Pajak, WP tidak diketemukan lagi alamatnya karena berpindah-pindah (hanya sewa/kontrak) atau ganti kepemilikan usaha,
- Petugas di lapangan kesulitan mencari data KTP Penanggung Pajak untuk tindakan penagihan

- Obyek sita tidak ada karena telah dijadikan jaminan kepada pihak kreditor / Bank (tinggal aset tanggung yang berhubungan dengan usaha),
- Obyek sita yang tidak laku dijual, Obyek sita tidak ada/ aset yang dimiliki tidak ada sehingga menyulitkan proses penagihan,
- Ketidak mampuan WP untuk membayar tunggakan pajak karena WP yang bersangkutan sudah tidak mempunyai usaha lagi atau WP Orang Pribadi yang bersangkutan sudah meninggalkan Indonesia untuk jangka waktu yang tidak dapat dipastikan,
- Wajib Pajak tidak mengetahui adanya tunggakan pajak sebagai akibat dari ketidaktahuan Wajib Pajak tentang kewajiban perpajakannya

B.2. Kendala Internal

Kendala Internal adalah kendala yang berasal dari instansi pajak/KPP dan dalam diri Jurusita Pajak antara lain :

1. Penatausahaan Administrasi Seksi Penagihan

Salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan Seksi Penagihan mencapai target pelaksanaan tindakan penagihan pajak adalah bagaimana petugas Tata Usaha Piutang Pajak melakukan penatausahaan administrasi penagihan dengan tata tertib dan akurat. Tanpa administrasi yang baik upaya penegakan hukum dapat menjadi terhambat. Demikian pula dengan permasalahan administrasi yang timbul di Seksi Penagihan KPP Depok, salah satu kendala yang dihadapi seksi Penagihan KPP Depok dalam melaksanakan tugasnya yaitu dimana fungsi administrasi tidak dapat sepenuhnya dijalankan dengan baik. Berikut hasil wawancara dengan salah seorang petugas di seksi Penagihan,

“Di seksi Penagihan, pekerjaan petugas administrasi sangat banyak, *apalagi* petugas administrasi di sini hanya 2 (dua) orang, saya mengerjakan pembuatan laporan seksi penagihan setiap bulan yang setiap bulan ada 10 laporan, dan 1 laporan triwulanan, kemudian juga membuat surat persetujuan angsuran, membuat nohit imbalan bunga, membuat nota penghitungan pembayaran kelebihan pajak atas surat keputusan keberatan/banding, pemberkasan kohir dan tugas-tugas lainnya, sehingga *kadang* ada kohir yang belum *sempat diberkasin* atau *kadang* terjadi kesalahan hitung dalam pembuatan laporan dan sebagainya.”

Hal ini menunjukkan bahwa penatausahaan administrasi tak luput dari kesalahan-kesalahan seperti pengelolaan berkas penagihan yang belum tertib, kesalahan dalam perhitungan angka-angka, dan sebagainya. Penatausahaan administrasi di Seksi Penagihan KPP Depok, ternyata masih belum maksimal dikarenakan kurangnya tenaga administrasi untuk pemberkasan kohir WP yang cukup banyak setiap bulan, beban kerja petugas untuk pembuatan laporan setiap bulan juga cukup banyak menyita waktu karena masih dikerjakan secara manual, serta SIP (Sistem Informasi Perpajakan) yang belum memadai.

Berikut hasil wawancara dengan koordinator pelaksana di seksi Penagihan,

“Memang tidak semua SKP yang belum lunas diterbitkan Surat Teguran, karena pertimbangan efisiensinya. Jadi, dibuat skala prioritas untuk SKP yang jumlahnya kurang material atau dibawah Rp.100.000,00 tidak kita *terbitin* Surat Teguran. Begitu juga, dengan Surat Paksa, tidak semua Surat Teguran *diterbitin* Surat Paksa. Jadi, *diliat dulu* dengan jumlah Jurusita yang ada, kemudian *kita liat* lagi WP mana yang *kira-kira* mau melunasi tunggakan dan yang alamatnya jelas. Kalau alamat tidak jelas, kita *terbitin* juga, percuma juga. *Kan*, jadi tidak efisien. “

Jurusita Pajak juga menghadapi masalah dalam hal pengadministrasian penagihan aktif seperti halnya ketika tidak terpenuhinya syarat-syarat formil yakni Surat Ketetapan Pajak yang tidak ditindaklanjuti dengan surat Teguran, Surat Teguran yang tidak diterbitkan Surat Paksa dan pemberkasan berkas Wajib Pajak/Penangguhan Pajak yang telah dilakukan tindakan Penagihan Pajak dengan Surat Paksa serta masalah-masalah administratif lainnya. Tanpa dokumen yang kuat dan sah maka tindakan penagihan pun akan terhambat.

2. Koordinasi

Hambatan internal yang biasanya muncul adalah kurangnya koordinasi antara seksi Penagihan dengan seksi lain seperti seksi PPh Badan, seksi PPN, seksi Pemotongan/Pemungutan PPh dalam hal Wajib Pajak tersebut diperiksa. Hal ini terjadi, karena selama pemeriksaan, pemeriksa pajak tidak mengisi Daftar Harta yang dimiliki oleh Wajib Pajak, sehingga mengakibatkan jurusita pajak tidak memiliki informasi yang lengkap mengenai harta kekayaan Wajib Pajak dan mengalami kesulitan menetapkan prioritas harta kekayaan yang dapat diteruskan ke tahap sita. Berikut hasil wawancara dengan salah seorang petugas di seksi Tata Usaha Perpajakan,

“Disini tugas yang *mesti* saya kerjakan cukup banyak, seperti menginput data pendaftaran WP dan PKP, mencetak SKT, mencetak kartu NPWP dan sebagainya. *Kadang-kadang*, karena beban kerja yang tidak seimbang antara satu petugas dengan petugas lainnya, saya *lupa* untuk mengupdate data WP.”

Hal lain yang terjadi adalah kealpaan petugas pajak yang belum melakukan perubahan data Wajib Pajak dalam *master file* SIP (Sistem Informasi Perpajakan) meskipun yang bersangkutan telah menyampaikan informasi perubahan tersebut dalam SPT nya.

3. Sarana Kerja

Dalam suatu kegiatan, keberadaan sarana untuk bekerja merupakan hal yang sangat penting, karena dengan sarana yang memadai dapat menunjang kelancaran pelaksanaan tugas Jurusita Pajak dan petugas pajak di seksi Penagihan dan sebaliknya kekurangan sarana dapat menyebabkan pelaksanaan tugas menjadi tersendat-sendat. Adapun sarana yang diperlukan bagi Jurusita Pajak berupa alat transportasi, biaya penagihan untuk melakukan kegiatan penagihan pajak di lapangan., dan komputer sedangkan sarana yang diperlukan petugas pajak di Seksi Penagihan berupa komputer dan perlengkapan kerja seperti kertas, blanko surat, tinta dan sebagainya.

Dalam Laporan seksi bagian umum KPP Depok dicantumkan sarana transportasi yang disediakan untuk seksi Penagihan yaitu 2 kendaraan dinas roda 2, dan 1 kendaraan roda 4. Dengan jumlah Jurusita Pajak sebanyak 4 orang, maka keberadaan sarana transportasi ini sudah cukup memadai. Namun alangkah lebih baiknya apabila dilakukan perbaikan pada sarana transportasi rutin setiap bulan sehingga dapat menjadi cadangan apabila ada kendaraan yang rusak di kemudian hari, mengingat mobilitas kerja Jurusita Pajak yang sangat padat dimana banyak surat-surat yang harus disampaikan, sehingga sarana transportasi tidak menjadi alasan dan kendala bagi Jurusita Pajak dalam melakukan tugasnya.

Demikian pula halnya dengan biaya penagihan bagi pelaksanaan penagihan pajak sudah ditentukan dalam Peraturan Pemerintah No. 135 tahun 2000 dengan perincian sebagai berikut :

- ❖ Biaya penyampaian Surat Paksa Rp 50.000
- ❖ Biaya penyampaian SPMP Rp 100.000

Dengan jumlah biaya penagihan tersebut tidak terlalu menghambat kinerja Jurusita Pajak, terbukti dengan terlampauinya standar prestasi yang telah ditetapkan. Untuk penyampaian SP di KPP Depok, masing-masing jurusita pajak dalam setahun telah menyampaikan sebanyak 211-212 SP dari 846 SP yang telah disampaikan dibagi kepada 4 orang JSPN di KPP, sedangkan untuk penyampaian SPMP masing-masing jurusita pajak dalam setahun masih di bawah standar prestasi, yaitu hanya 17 SPMP per tahun.

Menurut SE-02/PJ.75/2006 disebutkan bahwa berdasarkan Matriks Standar Prestasi Tindakan Penagihan untuk tahun 2006, SP per JSPN (Juru Sita Pajak Negara) adalah 8 SP per bulan atau 96 SP per tahun, dan 2 SPMP per bulan atau 24 SPMP per tahun. Namun akan menjadi lebih baik, apabila dilakukan percepatan pencairan biaya penagihan pajak tersebut sehingga lebih meningkatkan motivasi Jurusita Pajak dalam melaksanakan tugasnya mengingat biaya akomodasi saat ini semakin tinggi.

Satu hal yang sangat penting dalam hal penyediaan sarana kerja adalah penyediaan komputer bagi setiap petugas pajak, sehingga petugas tidak perlu berpindah-pindah tempat untuk mengerjakan pekerjaannya. Saat ini, jumlah komputer yang ada di seksi Penagihan berjumlah 3 (tiga) set dan digunakan oleh 10 orang petugas pajak. Karena komputer yang tersedia tidak memadai, maka untuk menunjang pelaksanaan pekerjaan seringkali petugas pajak menggunakan komputer milik pribadi bahkan mereka dengan sengaja meninggalkan komputer tersebut di kantor. Sedangkan pelengkapan kantor seperti kertas, blanko surat, tinta dan sebagainya, jumlahnya mencukupi.

4. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia adalah orang-orang yang terlibat di dalam organisasi, mereka merupakan motor utama dalam organisasi. Dalam setiap organisasi kerja, seluruh aktivitas organisasi mulai dari perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pengembangan tidak akan terlaksana tanpa melibatkan sumber daya manusia yang memadai jumlahnya dan kompeten. Jumlah petugas pajak di seksi Penagihan sebanyak 10 orang yang terdiri dari 1 orang Kepala Seksi, 2 orang Koordinator Pelaksana, 4 orang Jurusita Pajak, dan 2 orang pelaksana administrasi TUPP (Tata Usaha Piutang Pajak) dan 1 orang pelaksana penagihan aktif.

Faktor Sumber Daya Manusia merupakan hal yang sangat berpengaruh dalam pelaksanaan tindakan penagihan pajak. Kondisi sumber daya manusia dalam hal ini Jurusita Pajak dapat dilihat dari dua segi yaitu kualitas dan kuantitas Jurusita tersebut. Kualitas Jurusita Pajak dapat dikatakan baik apabila Jurusita mampu melaksanakan tugas yang diberikan dengan baik dan dengan penuh tanggung jawab dengan waktu kerja yang telah ditentukan. Artinya Jurusita Pajak mampu berfungsi secara penuh dalam pekerjaannya. Kuantitas Jurusita Pajak dapat dikatakan cukup apabila tugas yang diserahkan dapat diselesaikan dengan jumlah Jurusita Pajak yang ada.

Dengan jumlah 4 Jurusita Pajak di KPP Depok, sehingga saat ini dianggap cukup untuk menjalankan tugas penagihan pajak dengan kualitas yang cukup baik. Namun dengan perkembangan kondisi ekonomi, teknologi dan informasi yang cukup pesat maka untuk jangka waktu ke depan dibutuhkan Jurusita Pajak yang handal dan berkualitas lebih baik dari sebelumnya. Oleh karena itu untuk mengatasi hambatan dalam bekerja sangat diperlukan peningkatan pengetahuan melalui pendidikan dan pelatihan. Begitu pula dengan mempersiapkan regenerasi Jurusita Pajak untuk menggantikan Jurusita Pajak-Jurusita Pajak yang ada dikemudian hari. Sedangkan jumlah petugas pelaksana administrasi seperti yang telah diungkapkan oleh salah seorang petugas pajak di seksi Penagihan masih kurang, dikarenakan jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Depok semakin bertambah. Penyediaan akses internet dirasa perlu, untuk mengantisipasi kesulitan petugas dalam menemukan atau mencari Wajib Pajak yang sudah pindah alamat, jumlah kekayaan Wajib Pajak, dan sebagainya. Jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Depok adalah 37.246 Wajib Pajak yang terdiri dari 29.983 Wajib Pajak Orang Pribadi dan 7.263 Wajib Pajak Badan.¹ Melihat jumlah Wajib Pajak yang cukup besar tersebut, sangat berpengaruh terhadap kinerja petugas pajak terutama di seksi Penagihan. Oleh karena itu, penambahan petugas pelaksana di seksi Penagihan sangat diperlukan demi mendukung tercapainya pencairan tunggakan pajak.

¹ Berdasarkan data Master file Wajib Pajak KPP Depok per 16 Oktober 2006.

C. Analisis Upaya untuk Mengatasi Kendala Pencairan Tunggakan Pajak

Berikut ini akan diuraikan beberapa upaya untuk mengatasi kendala dalam pencairan tunggakan pajak yang telah dibahas pada subbab sebelumnya, diantaranya adalah:

- Adanya koordinasi yang lebih baik antar seksi, terutama dengan Seksi PPh Badan, Seksi PPN dan Seksi PPh Pasal 21 (Pemotongan/Pemungutan) atau dengan pemeriksa pajak agar Seksi Penagihan mempunyai data lengkap mengenai kondisi harta Wajib Pajak/ Penanggung Pajak. Data mengenai rekening Wajib Pajak/Penanggung Pajak juga akan sangat menentukan keberhasilan pencairan tunggakan pajak. Dengan data tersebut, KPP dapat melakukan kerjasama dengan pihak bank (ketiga) untuk melakukan pemblokiran rekening Wajib Pajak/Penanggung Pajak sampai Wajib Pajak/Penanggung Pajak tersebut melunasi tunggakannya.
- Dalam upaya menggalakkan kegiatan penagihan, Jurusita Pajak pun sebaiknya lebih gencar melakukan pemblokiran rekening Penanggung Pajak yang memiliki tunggakan pajak. Dampaknya lebih cepat terlihat dimana Penanggung Pajak akan segera membayar tunggakan pajaknya setelah dilakukan pemblokiran rekening. Dan ternyata berdasarkan pengalaman Jurusita Pajak pun dibandingkan menyita aset Penanggung Pajak yang pelaksanaannya mengalami kesulitan, lebih efektif melakukan pemblokiran rekening Penanggung Pajak. Hal ini dikarenakan pemblokiran rekening berkaitan erat dengan citra dan kredibilitas Penanggung Pajak.
- Meningkatkan penggalangan jaringan kerja (*network*) atau berkoordinasi dengan lebih baik dengan perangkat pemerintah mulai dari tingkat Desa hingga Pemerintah Daerah maupun dengan instansi lain seperti Pajak Bumi dan Bangunan, Bea Cukai, Badan Pertahanan Nasional, Kepolisian, Lembaga Perbankan dan lembaga-lembaga swasta agar tim penagihan dapat memiliki banyak bekal untuk melakukan langkah dan meningkatkan kinerjanya, juga memperoleh bantuan dan dukungan dari pihak-pihak tersebut dalam melakukan tindakan penagihan aktif.

- Meningkatkan penyuluhan kepada Wajib Pajak mengenai hak dan kewajiban kenegaraannya, terlebih khusus mengenai pelunasan tunggakan pajak dengan kemasan yang menarik, seperti pemberian *door prize* bagi Wajib Pajak yang dapat menjawab pertanyaan seputar perpajakan atau kerjasama dengan pihak lain seperti media massa melalui *talkshow* ataupun penayangan iklan perpajakan yang mampu menggugah semangat Wajib Pajak untuk membayar pajak.
- Pengadministrasian yang lebih tertib dengan cara penertiban berkas-berkas yang ada di seksi Penagihan maupun seksi-seksi terkait lainnya seperti penyampaian dokumen yang lebih teratur, penambahan ruangan untuk menyimpan dokumen apabila ruangan yang ada sudah tidak dapat menampung dokumen yang ada dan pengoptimalan Sistem Informasi Perpajakan (SIP).
- Pemutahiran data Wajib Pajak dilakukan secara kontinu dan berkala baik secara komputerisasi (SIP) maupun secara manual (pengadministrasian berkas). Untuk mengatasi kegagalan sistem dari menu SIP (Sistem Komputerisasi Perpajakan), seksi PDI (Pengolahan Data dan Informasi) dapat diminta untuk melakukan koordinasi dengan Pusat PDIP (Pengolahan Data dan Informasi Perpajakan) sehingga tidak mengganggu kinerja seksi Penagihan di masa yang akan datang.
- Peningkatan sarana dan prasarana berupa penambahan komputer dan petugas pajak serta adanya pembagian wilayah kerja sesuai dengan wilayah kerja KPP bagi seorang Jurusita Pajak sehingga mempermudah dalam penyampaian Surat Paksa maupun Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan sampai Pelelangan. Penyediaan akses internet juga dapat mempermudah petugas pajak dalam melaksanakan tugasnya.
- Jurusita Pajak terus belajar secara mandiri guna meningkatkan keterampilan/wawasan mengenai perpajakannya dengan menumbuhkan motivasinya terlebih dahulu. Upaya penumbuhan motivasi ini dapat dilakukan oleh KPP dengan cara melakukan program penyegaran, *in-house training* ataupun pemberian penghargaan kepada Jurusita Pajak yang berprestasi. Hal ini juga turut berpengaruh terhadap kemampuan

berkomunikasi seorang Jurusita Pajak. Jurusita Pajak akan mampu berkomunikasi dengan baik apabila memiliki keterampilan/wawasan mengenai perpajakan yang lebih luas.

- Dalam hal pendaftaran Wajib Pajak baru, perlu dilakukan penelitian lapangan agar alamat yang diberikan oleh Wajib Pajak dapat dibuktikan kebenarannya (tidak fiktif).