

**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PENAGIHAN PAJAK MELALUI  
SURAT TEGURAN DAN SURAT PAKSA DALAM RANGKA  
PENCAIRAN TUNGGAKAN PAJAK  
(STUDI KASUS PADA KPP PRATAMA MULYOREJO)**

**Eka Mita Ayuni**

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Email: [1221900040@surel.untag-sby.ac.id](mailto:1221900040@surel.untag-sby.ac.id)

**Adiati Trihastuti**

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Email: [adiatitrihastuti@untag-sby.ac.id](mailto:adiatitrihastuti@untag-sby.ac.id)

***Abstract.** The research objective to be achieved in accordance with the problem formulation described above is to understand the level of effectiveness of tax collection through letters of reprimand and coercive letters in the context of disbursing tax arrears at KPP Pratama Mulyorejo in the 2019-2021 period. This study uses secondary data, namely data obtained from the KPP directly in the form of tax arrears reports, tax collection reports, and data relating to the implementation of tax collection at the KPP Pratama Mulyorejo. Primary data was obtained from direct interviews with the collection section at KPP Pratama Mulyorejo.*

*The results of the study show that the effectiveness of the implementation of tax collection using letters of reprimand and letters of coercion at KPP Pratama Mulyorejo has decreased from 2019 to 2021. Tax collection through letters of warning and forced letters is classified as ineffective because they do not reach 100% or more than 60%. The effectiveness of tax collection through warning letters and forced letters is said to be ineffective. In this case, it is proven that tax collection through letters of reprimand is only 54% in 2019, in 2020 it is 58% and in 2021 it is 57%. Tax collection through forced letters is only 64% in 2019, 58% in 2020 and 50% in 2021, so it only contributes a little to state revenue.*

**Keywords:** Tax Collection, Letter of Reprimand, Letter of Compulsion, Disbursement of Tax Arrears.

**Abstrak.** Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai sesuai dengan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas adalah untuk memahami tingkat efektivitas penagihan pajak melalui surat teguran dan surat paksa dalam rangka pencairan tunggakan pajak di KPP Pratama Mulyorejo pada periode 2019-2021. Penelitian ini menggunakan data sekunder yaitu data yang didapatkan dari KPP langsung berupa laporan tunggakan pajak, laporan penagihan pajak, serta data-data yang berkaitan dengan pelaksanaan penagihan pajak di KPP Pratama Mulyorejo. Data primer diperoleh dari hasil wawancara langsung dengan bagian seksi penagihan di KPP Pratama Mulyorejo.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelaksanaan penagihan pajak menggunakan surat teguran dan surat paksa di KPP Pratama Mulyorejo mengalami penurunan dari tahun 2019 ke tahun 2021. Penagihan pajak melalui surat teguran dan surat paksa tergolong tidak efektif karena tidak mencapai 100% atau lebih dari 60%. Efektivitas penagihan pajak melalui surat teguran dan surat paksa dikatakan tidak efektif. Dalam hal ini dibuktikan penagihan pajak melalui surat teguran hanya sebesar 54% pada tahun 2019, pada tahun 2020

sebesar 58% dan pada tahun 2021 sebesar 57%. Penagihan pajak melalui surat paksa hanya sebesar 64% pada tahun 2019, pada tahun 2020 sebesar 58% dan pada tahun 2021 sebesar 50% sehingga hanya berkontribusi sedikit ke penerimaan negara.

**Kata Kunci :** Penagihan Pajak, Surat Teguran, Surat Paksa, Pencairan Tunggakan Pajak

## I. PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Indonesia menjadi salah satu Negara berkembang dimana sumber penerimaan utama Negara terbesar dan paling dominan salah satunya didapat dari sektor perpajakan. Dari sumber penerimaan tersebut dimaksudkan untuk mendanai Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Pajak merupakan sumber pendapatan potensial yang sangat besar. Keberadaan pajak sangat penting dalam fungsi Negara dan pemerintahan sebagai sumber pendapatan yang digunakan untuk kepentingan bersama. Banyaknya pendapatan Negara diperoleh ketika pajak yang dibayarkan oleh wajib pajak cukup besar. Sedangkan bagi wajib pajak, pajak merupakan sebuah pengeluaran yang akan menurunkan laba bagi perusahaan maupun orang pribadi. Oleh karena itu Indonesia harus memiliki upaya yang dapat meningkatkan pendapatan Negara yaitu salah satunya dengan memaksimalkan penerimaan dari sektor pajak. Pajak ialah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. (Early Suandy, 2000:10)

Masyarakat diharapkan untuk memiliki kesadaran yang lebih tinggi dalam melaksanakan kewajiban sebagai warga Negara sebagai salah satu upaya masyarakat dalam membantu mendorong pertumbuhan dan pembangunan ekonomi Negara seperti meningkatkan kesadaran membayar pajak. Sistem pemerintah Indonesia terkait pembayaran pajak terjadi perubahan yang disebut (*Tax Reform*), yaitu dimana perubahan pemungutan pajak dari *Official Assessment System* berubah jadi *Self Assesment System*. Tidak tercapainya target penerimaan pajak disebabkan oleh rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dan tingginya tunggakan pajak yang belum dibayar. Hal ini dapat mempengaruhi penerimaan pajak dan menyebabkan penurunan pertumbuhan dan pembangunan ekonomi negara. Untuk mencapai target pencairan pajak, kemampuan KPP untuk mengetahui efektivitas penerimaan pajak melalui realisasi penerimaan pajak mengarah pada target.

**Tabel 1.1**

### **Pendapatan Negara (Penerimaan Perpajakan)**

<b>Tahun</b>	<b>Pendapatan Negara (Triliun)</b>	<b>Penerimaan Perpajakan (Triliun)</b>
2019	Rp. 1.957,2	Rp. 1.545,3
2020	Rp. 1.760	Rp. 1.462
2021	Rp. 2.011,3	Rp. 1.547,8

(Sumber Kemenkeu Direktorat Jenderal Anggaran)

Bisa disimpulkan dari APBN masih mengalami naik turun sehingga dapat menyebabkan kurang maksimalnya pendapatan Negara. Berdasarkan yang dipaparkan diatas membuktikan bahwa penerimaan pajak bisa dikatakan belum maksimal. Dengan demikian, hal tersebut dapat menimbulkan suatu permasalahan yang amat sering mengingat bahwa penerimaan pajak menjadi salah satu hal yang penting bagi suatu Negara. Seperti halnya yang terjadi disalah satu Kantor Pelayanan Pajak dikota Surabaya yaitu KPP Pratama Mulyorejo, terjadi peningkatan

tunggakan pajak dari waktu ke waktu. Hal itu tidak bisa di anggap sepele karena berdampak pada penerimaan negara.

**Tabel 1.2**  
**Tunggakan Pajak**  
**Pada KPP Pratama Mulyorejo Tahun 2019-2021**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Tunggakan Pajak</b>
2019	Rp 55.497.631.317
2020	Rp 44.756.245.168
2021	Rp 35.833.937.000

*(Sumber seksi penagihan KPP Pratama Mulyorejo)*

Dengan adanya masalah diatas peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian untuk melihat potensi KPP Pratama mulyorejo dalam melaksanakan pencairan tunggakan pajak melalui surat teguran dan surat paksa. Peneliti ingin mengetahui seberapa efektif surat teguran dan surat paksa terkait penagihan pajak apakah sudah maksimal atau belum. Dari uraian tersebut peneliti mengambil penelitian menggunakan judul “Efektifitas Pelaksanaan Penagihan Pajak melalui Surat Teguran dan Surat Paksa dalam Rangka Pencairan Tunggakan Pajak (Studi Kasus Pada KPP Pratama Mulyorejo)”

### **1.1 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penelitian diatas dapat di rumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas Penagihan Pajak melalui Surat Teguran dalam rangka pencairan tunggakan pajak pada KPP Pratama Mulyorejo apakah sudah efektif?
2. Bagaimana efektivitas Penagihan Pajak melalui Surat Paksa dalam rangka pencairan tunggakan pajak pada KPP Pratama Mulyorejo apakah sudah efektif?

### **1.2 Tujuan Penelitian**

1. Untuk memahami tingkat efektivitas Penagihan Pajak melalui Surat Teguran dalam dalam rangka pencairan tunggakan pajak pada KPP Pratama Mulyorejo.
2. Untuk memahami tingkat efektivitas Penagihan Pajak melalui Surat Paksa dalam dalam rangka pencairan tunggakan pajak pada KPP Pratama Mulyorejo.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pajak**

Menurut Andriani dalam buku Kurniawan “Perpajakan : konsep, teori dan isu” (2006:22) pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan. Penerapan sistem perpajakan dari Official Assessment System berubah menjadi Self Assessment System telah diterapkan sekitar tahun 1984. Self Assessment System memiliki tujuan untuk menumbuhkan kesadaran masyarakat terkait pentingnya membayar pajak, sehingga bisa mengoptimalkan pencairan tunggakan pajak. Sistem ini juga memiliki kemungkinan bahwa wajib pajak tidak melaporkan perpajakannya dengan benar. Namun pemerintah berharap bahwa dengan adanya sistem ini maka kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dapat meningkatkan penerimaan pajak. (Adiati T dkk.,2020,334)

## **Fungsi Pajak**

Menurut Mardiasmo (2016, 4) terdapat dua fungsi pajak yaitu :

- 1) Fungsi anggaran (budgetair) yaitu pajak yang memiliki fungsi sebagai sumber pendapatan bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.
- 2) Fungsi mengatur (reguleren) yaitu pajak yang berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial ekonomi.

Dapat disimpulkan dari pengertian diatas yaitu fungsi budgetair merupakan sarana untuk menarik dana dari masyarakat. sedangkan fungsi reguleren yaitu sebagai sarana untuk memajukan atau menghambat tercapainya tujuan di luar bidang keuangan negara. Pajak memiliki fungsi anggaran karena memberikan sumber pendapatan bagi pemerintah untuk mendanai pengeluaran pemerintah. Sebuah negara membutuhkan uang untuk menjalankan operasi sehari-hari dan pembangunan nasional. Biaya ini mungkin timbul dari pajak. Pajak digunakan untuk keuangan berkelanjutan seperti tenaga kerja, pembelian dan pemeliharaan barang.

Menurut (Nila T, dan A. Maqsudi 2017,407) Adapun fungsi pajak adalah: 1) Fungsi Penganggaran. 2) Fungsi pengaturan. 3) Fungsi stabilitas. 4) Fungsi redistribusi pendapatan. Pemerintah membutuhkan uang untuk mendanai infrastruktur seperti jalan dan jembatan. Orang yang mampu membayar pajak dapat memenuhi kebutuhan itu melalui pajak. Akan tetapi jika ada orang yang tidak mampu membayar pajak maka dapat memanfaatkan infrastruktur tersebut.

## **Jenis Pajak**

Terdapat beberapa jenis pajak menurut Siti Resmi (2016, 7). Terdapat tiga jenis pajak yaitu :

- 1) Pajak yang dipungut menurut golongan meliputi:
  - 1) Pajak langsung adalah pajak yang harus ditanggung sendiri oleh wajib pajak. Pajak ini tidak dapat dibebankan kepada orang lain tetapi harus ditanggung oleh wajib pajak yang bersangkutan seperti PPh
  - 2) Pajak tidak langsung adalah pajak yang dapat dibebankan kepada pihak lain. Pajak ini timbul sebagai akibat dari kegiatan, peristiwa atau perbuatan yang mengakibatkan terutangnya pajak seperti PPN
- 2) Pajak menurut sifat terdiri dari :
  - 3) Pajak Subjektif ialah pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi Wajib Pajak atau pengenaan yang memperhatikan pengenaan subjeknya seperti PPh
  - 4) Pajak Objektif ialah pajak yang pada saat pengenaannya memperhatikan objeknya seperti berupa benda, keadaan, perbuatan, maupun peristiwa yang mengakibatkan timbulnya melakukan kewajibannya membayar pajak seperti PPN dan PBB
- 3) Pajak menurut lembaga pemungut terdiri dari :
  - 5) Pajak Pusat ialah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat yang dipakai untuk alat dalam membiayai APBN seperti PPh, PPN dan PPnBM.
  - 6) Pajak daerah ialah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat yang dipakai untuk alat dalam membiayai belanja Negara. Misalnya : Pajak Kendaraan Bermotor.

Dengan demikian, Direktorat Jenderal Pajak adalah lembaga yang ditunjuk oleh undang-undang untuk melaksanakan fungsi pelayanan, pengawasan dan penegakan hukum terhadap masyarakat wajib pajak dan menyelenggarakan pemungutan pajak negara/pusat.

### **Sistem Pajak**

Menurut Mardiasmo (2016:9) Sistem Pajak ada 3 (tiga) yaitu

- 1) Official Assessment System ialah sistem pemungutan pajak yang dilakukan oleh fiskus untuk menentukan seberapa besar pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.
- 2) Official Assessment System ialah suatu sistem pemungutan pajak yang dilakukan oleh wajib pajak sendiri untuk menentukan seberapa besar pajak yang terutang.

### **Hambatan Pemungutan Pajak**

Menurut Mardiasmo (2016:11), hambatan terhadap pemungutan pajak ada 2 yaitu:

- 1) Perlawanan pasif yaitu masyarakat enggan membayar pajak, yang dapat disebabkan oleh perkembangan intelektual dan moral masyarakat, masyarakat sulit memahami terkait perpajakan, Sistem kontrol tidak dapat di gunakan secara maksimal.
- 2) Perlawanan aktif yaitu kegiatan yang dilakukan oleh wajib pajak yang bertujuan untuk menghindar dari pajak.

### **Efektivitas dan Kontribusi**

Efektivitas dapat dikatakan bahwa hubungan antara output dan tujuan yang ingin dicapai dalam aktivitas bisnis dikatakan efektif apabila proses tersebut telah mencapai tujuan. Menurut KBBI pengertian kontribusi yaitu dapat dikatakan sebagai sumbangan, jika dihubungkan dengan penagihan pajak kontribusi yang dimaksud ialah sebagai sumbangan yang didapatkan dari hasil penagihan pajak berbentuk pencairan penerimaan pajak.

### **Penagihan Pajak**

Undang-undang Nomor 19 Tahun 1997 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2000. Penagihan Pajak menurut Rocmat Soemitro (1988:67), ialah Tindakan yang dilaksanakan oleh DJP yang berkaitan dengan pembayaran pajak yang disebabkan wajib pajak tidak mematuhi ketentuan undang-undang perpajakannya.

### **Bentuk Penagihan Pajak**

Menurut Kurniawan dan Pamungkas (2006:8) bentuk penagihan pajak ada 2 (dua) yaitu penagihan pajak secara aktif dan penagihan pajak secara pasif.

- 1) Penagihan Pajak Aktif yaitu pemungutan pajak setelah jatuh tempo dari dikelurkannya STP, SKPKB SKPKBT dan surat lainnya oleh fiskus mengakibatkan tidak dibayarnya pajak oleh wajib pajak sehingga diterbitkan surat teguran, surat paksa, surat perintah penyitaan bahkan melelang barang milik wajib pajak
- 2) Penagihan Pajak Pasif yaitu pemungutan pajak yang dilakukan oleh fiskus sebelum tanggal jatuh tempo pembayaran dari STP, SKPKB SKPKBT dan surat lainnya mengakibatkan jumlah pajak belum dibayar melalui imbauan, surat atau telepon.

**Gambar 2.1**  
**Alur Penagihan Pajak**



### **Surat Teguran Dan Surat Paksa**

Surat Teguran adalah surat yang dikeluarkan oleh pejabat pemerintah untuk menegur atau memperingatkan Wajib Pajak untuk melunasi utang pajaknya. Surat Teguran akan diterbitkan apabila Wajib Pajak belum melunasi hutang pajaknya. Menurut Undang-undang Nomor 19 Tahun 2000 pasal 1 ayat 12 tentang perubahan atas undang-undang Nomor 19 tahun 1997 tentang penagihan pajak dengan surat paksa, bahwa “surat paksa adalah surat perintah membayar utang pajak dan biaya penagihan pajak”.

## **IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang berupa data dari surat teguran dan surat paksa. Metode kualitatif adalah suatu penelitian yang memiliki tujuan mendeskripsikan atau menjelaskan suatu peristiwa yang menjadi fenomena tidak dalam bentuk angka. Dalam metode ini penulis ingin mengetahui gambaran-gambaran penagihan tunggakan pajak dengan surat teguran dan surat paksa dalam rangka pencairan tunggakan pajak pada KPP Pratama Mulyorejo.

### **Tempat dan Waktu Penelitian**

Tempat pelaksanaan penelitian ini adalah di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mulyorejo berlokasi di Jl. Jagir Wonokromo No.100 Jagir, Kecamatan Wonokromo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60244 Tlp. (031) 8483906. Waktu penelitian ini dilaksanakan sejak bulan September 2022 sampai Desember 2022.

**Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan data kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer (wawancara) dan sekunder (laporan kinerja seksi penagihan, laporan tunggakan paja laporan penerimaan pajak, laporan penagihan pajak dengan surat teguran, laporan penagihan pajak dengan surat paksa).

**Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah Studi kepustakaan (library research), studi lapangan, metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

**Metode Analisis Data**

Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif. Analisis deskriptif adalah analisis yang menekankan pada pembahasan data-data dan subjek penelitian yang dengan menyajikan data-data secara sistematis. Dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif ratio.

a) Analisis ratio efektivitas penerbitan surat teguran dan surat paksa.

Untuk mengetahui apakah suatu organisasi dikatakan efektif harus diperlukan suatu indikator sebagai tolak ukur untuk mengetahui tingkat keefektivan suatu objek. Untuk mengetahui tingkat keefektivan penerbitan Surat Teguran dan Surat Paksa.

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{Jumlah penagihan yang dibayar}}{\text{Jumlah penagiha yang diterbitkan}} \times 100\%$$

**Tabel 3.4**

**Klasifikasi Pengukuran Efektivitas**

Presentase	Tingkat Efektivitas
Lebih dari 100%	Sangat Efektif
Sekitar 90 sampai 100%	Efektif
Sekitar 80 sampai 90%	Cukup Efektif
Sekitar 60% sampai 80%	Kurang Efektif
Kurang dari 60%	Tidak Efektif

(Sumber : Depdagri, Kepmendagri No 690.900.327 tahun 1966)

b) Ratio Kontribusi Pencairan Tunggakan Pajak

Ratio ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kontribusi pencairan tunggakan pajak yang berasal dari penerimaan pajak dari surat teguran dan surat paksa yang didapat dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mulyorejo.

$$\text{Kontribusi} = \frac{\text{Jumlah Pencairan Tunggakan Pajak}}{\text{Total Penerimaan Pajak}} 100\%$$

**Tabel 3.5**

**Klasifikasi Kriteria Kontribusi**

Presentase	Tingkat Kontribusi
0,00% sampai dengan 10%	Sangat Kurang
10,10% sampai dengan 20%	Kurang
20,10% sampai dengan 30%	Sedang
30,10% sampai dengan 40%	Cukup Baik
40,10% sampai dengan 0%	Baik
Lebih dari 50%	Sangat Baik

(Sumber Depdagri, Kepmendagri No 690.900.327 tahun 1996)

#### IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

##### Deskripsi Hasil Penelitian

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif komparatif yang bertujuan untuk membandingkan penagihan pajak melalui surat teguran dan surat paksa tahun 2019 sampai dengan tahun 2021 serta pencairan tunggakan pajak tahun 2019 sampai dengan tahun 2021 melalui surat teguran dan surat paksa terhadap pencairan tunggakan pajak dan analisis rasio yang memiliki tujuan untuk mengetahui tingkat efektivitas penagihan pajak melalui surat teguran dan surat paksa dan kontribusi penagihan pajak melalui surat teguran dan surat paksa terhadap seluruh pencairan tunggakan pajak di Kantor KPP Pratama Mulyorejo Surabaya.

Tunggakan pajak merupakan wajib pajak yang belum membayarkan pajak pada masa tagihan pajak berdasarkan perundang-undangan perpajakan. Upaya yang dilakukan untuk mencairkan tunggakan pajak yaitu dengan adanya kegiatan penagihan pajak. Berikut ini data tunggakan pajak serta realisasi pencairan tunggakan pajak di KPP Pratama Mulyorejo.

**Tabel 4.1**

**Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan  
Pada KPP Pratama Mulyorejo Tahun 2019-2021**

Wajib Pajak	Orang Pribadi	Badan
	223.310	18.025
<b>241.335</b>		

(Sumber : Seksi Penagihan KPP Pratama Mulyorejo)

Wajib pajak (WP) adalah orang pribadi atau badan melakukan kewajiban perpajakannya termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Tahun 2019 sampai dengan tahun 2021 jumlah wajib pajak orang pribadi sebanyak 223.310 WP dan Jumlah wajib pajak badan sebanyak 18.025.

**Tabel 4.2**

**Tunggakan Pajak dan Realisasi Pencairan Tunggakan Pajak  
KPP Pratama Mulyorejo Surabaya**

Tahun	Jumlah Tunggakan Pajak	Realisasi Pencairan Tunggakan Pajak	Presentase
2019	Rp 55.497.631.317	Rp 38.741.892.463	70%
2020	Rp 44.756.245.168	Rp 30.751.235.245	69%
2021	Rp 35.833.937.000	Rp 18.246.427.518	51%

(Sumber : Seksi Penagihan KPP Pratama Mulyorejo (diolah))

Berdasarkan tabel 4.2 jumlah tunggakan pajak dari tahun-ketahun mengalami penurunan yang signifikan dapat dilihat dari tahun 2019 jumlah tunggakan pajak sebesar Rp. 55.497.631.317 serta realisasi pencairan tunggakan pajaknya sebesar Rp. Rp 38.741.892.463 dengan presentase 70% hal ini disebabkan karena adanya pandemi covid . Pada tahun 2020 jumlah tunggakan pajak sebesar Rp. 44.756.245.168 serta realisasi pencairan tunggakan pajaknya sebesar Rp. 30.751.235.245 dengan presentase sebesar 69%.

Pada tahun 2021 jumlah tunggakan pajak sebesar Rp. 35.833.937.000 serta realisasi pencairan tunggakan pajak sebesar Rp. 18.246.427.518 dengan presentase sebesar 51%.

### **Deskripsi Penagihan Pajak melalui Surat Teguran**

Analisis penagihan tunggakan pajak melalui surat teguran pada KPP Pratama Mulyorejo Surabaya digunakan metode deskriptif komparatif yaitu suatu metode yang dinyatakan secara deskriptif dengan membandingkan penagihan tunggakan pajak pada tahun sebelumnya dengan penagihan tunggakan pajak yang bersangkutan. Penagihan Tunggakan Pajak melalui Surat Teguran yaitu tindakan yang dilakukan oleh jurusita pajak dengan menyampaikan Surat Teguran kepada wajib pajak yang bertujuan untuk melunasi utang pajaknya.

**Tabel 4.3**

### **Penagihan Pajak melalui Surat Teguran**

#### **KPP Pratama Mulyorejo Surabaya Tahun 2019-2021**

<b>Tahun 2019</b>	Lembar	3.194
	Nilai (nominal)	16.755.738.854
<b>Tahun 2020</b>	Lembar	3.868
	Nilai (nominal)	14.005.009.923
<b>Tahun 2021</b>	Lembar	3.561
	Nilai (nominal)	17.587.509.482
<b>Jumlah</b>	Lembar	10.623
	Nilai (nominal)	48.348.258.259

*(Sumber : Seksi Penagihan KPP Pratama Mulyorejo (diolah))*

Berdasarkan Tabel 4.3, penagihan pajak melalui surat teguran mengalami peningkatan dan penurunan baik dari segi jumlah lembar surat teguran dan nilai nominal yang tertera dalam surat teguran.

Penagihan surat teguran pada tahun 2019 sebanyak 3.194 lembar dengan nilai nominalnya sebesar Rp. 16.755.738.854,-. Pada tahun 2020 sebanyak 3.868 lembar dengan nilai nominalnya sebesar Rp. 14.005.009.923,- sedangkan pada tahun 2021 sebanyak 3.561 dengan nilai nominalnya sebesar Rp. 17.587.509.482,- dengan total keseluruhan sebanyak 10.623 lembar dengan nominal sebesar Rp. 48.348.258.259. adanya peningkatan lembar saham dari penagihan surat teguran pada tahun 2019 sampai dengan tahun 2020 sebanyak 674 dan dilihat dari jumlah nominalnya juga mengalami penurunan sebesar Rp. 2.750.728.931,- sedangkan pada tahun 2020 sampai dengan tahun 2021 ada penurunan jumlah lembar penagihan surat teguran sebanyak 307 dan dilihat dari jumlah nominalnya juga mengalami peningkatan sebesar Rp. 3.582.499.559,-.

### **Deskripsi Penagihan Pajak melalui Surat Paksa**

Analisis penagihan tunggakan pajak melalui Surat Paksa pada KPP Pratama Mulyorejo Surabaya digunakan metode deskriptif komparatif yaitu suatu metode yang dinyatakan secara deskriptif dengan membandingkan penagihan tunggakan pajak pada tahun sebelumnya dengan penagihan tunggakan pajak yang bersangkutan. Penagihan Tunggakan Pajak melalui Surat Paksa yaitu tindakan yang dilakukan oleh jurusita pajak dengan menyampaikan Surat Paksa kepada wajib pajak yang bertujuan untuk melunasi utang pajak dan biaya penagihannya.

**Tabel 4.4**  
**Penagihan Pajak melalui Surat Paksa**  
**KPP Pratama Mulyorejo Surabaya Tahun 2019-2021**

<b>Tahun 2019</b>	Lembar	1.224
	Nilai (nominal)	7.641.096.505
<b>Tahun 2020</b>	Lembar	1.116
	Nilai (nominal)	5.889.762.803
<b>Tahun 2021</b>	Lembar	920
	Nilai (nominal)	7.564.465.275
<b>Jumlah</b>	Lembar	3.260
	Nilai (nominal)	21.095.324.583

(Sumber : Seksi Penagihan KPP Pratama Mulyorejo (diolah))

Berdasarkan Tabel 4.4 Penagihan surat paksa pada tahun 2019 sebanyak 1.224 lembar dengan nilai nominalnya sebesar Rp. 7.641.096.505,-. Pada tahun 2020 sebanyak 1.116 lembar dengan nilai nominalnya sebesar Rp. 5.889.762.803,- sedangkan pada tahun 2021 sebanyak 920 dengan nilai nominalnya sebesar Rp. 7.564.465.275,- dengan total keseluruhan sebanyak 3.260 lembar dengan nominal sebesar Rp. 21.095.324.583,-. Berarti ada penurunan jumlah lembar penagihan surat paksa dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2020 sebanyak 108 dan dilihat dari jumlah nominalnya juga mengalami penurunan sebesar Rp. 1.751.333.702,- sedangkan pada tahun 2020 sampai dengan tahun 2021 ada penurunan jumlah lembar penagihan surat paksa sebanyak 196 dan dilihat dari jumlah nominalnya juga mengalami peningkatan sebesar Rp. 1.674.702.472,-.

Lebih sedikit yang melakukan penagihan surat paksa ditahun 2019 dibandingkan dengan tahun 2020 dan tahun 2021, hal ini disebabkan oleh sebagian besar wajib pajak masih banyak yang tidak patuh dalam membayar pajak. Itulah yang menyebabkan penagihan surat paksa tahun 2019 lebih sedikit dibandingkan tahun 2020 dan 2021.

Dari tabel 4.3 dan tabel 4.4 dapat dilihat lebih banyak yang melakukan penagihan pajak dengan surat teguran dibandingkan penagihan pajak dengan surat paksa.

#### **Deskripsi Informasi Hasil Wawancara**

Adapun tata cara dalam proses penagihan pajak berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Mudiantoro selaku Jurusita,

*“Jadi itu proses pelaksanaan diterbitkannya surat teguran dan juga proses pelaksanaan surat paksanya. Surat teguran diterbitkan 7 (tujuh) hari setelah jatuh tempo produk hukum STP/SKP. Nah surat paksa diterbitkan 21 hari setelah surat teguran dikirimkan dan tidak dibayar.”*

Jika utang pajak dalam STP, SKPKB, Surat Keputusan Pembetulan, Surat Keputusan Keberatan, dan Putusan Banding tidak dilunasi oleh wajib pajak akan dilakukan penagihan pajak aktif melalui surat teguran sebagai langkah awal. Proses penerbitan surat teguran dimulai ketika pelaksana seksi penagihan meneliti tunggakan pajak berdasarkan data keterlambatan pembayaran utang pajak atau tunggakan pajak. Surat teguran dicetak minimal 2(dua) lembar yaitu lembar pertama untuk wajib pajak dan lembar kedua untuk arsip kantor pelayanan pajak yang akan dikirim langsung bisa dengan jasa pengiriman dengan bukti pengiriman surat. Jika pelaksanaan pemungutan pajak melalui surat teguran dan surat paksa masih belum efektif maka akan dilakukan penagihan aktif selanjutnya yaitu penyitaan. Seperti kutipan hasil wawancara dengan bapak Mudiantoro selaku jurusita,

*Untuk yang disita dalam pelaksanaan penyitaan itu ada yang bergerak dan tidak bergerak. Yang disita itu asset yang bergerak dulu jika masih ada kekurangan baru dilakukan sita asset yang tidak bergerak. Jadi asset yang bergerak itu didahulukan. Untuk pemblokiran rekening ya nomer rekening badan hukum, rekening penanggung pajak, dan wajib pajak orang pribadi ya kami blokir di semua bank. Kalau mencegah itu diutamakan direksinya yaitu direkturnya. Untuk peraturan yang baru di PKM189 untuk penanggung jawab pelunasannya berdasarkan jumlah sum yang di tanam.*

Perilaku wajib pajak yang tidak mematuhi jalannya proses penagihan seperti masih tidak melakukan pembayaran utang pajaknya meskipun sudah diberi peringatan. Penolakan pembayaran tunggakan pajak oleh wajib pajak tidak dapat berpengaruh untuk menunda proses penagihan pajak. Akan tetapi wajib pajak masih banyak yang tetap tidak jera dan tidak segera melunasi utang pajaknya sehingga surat paksa yang diterbitkan tidak semua terlunasi dan pada akhirnya dilakukan tindakan selanjutnya yaitu penyitaan.

### **Deskripsi Hasil Analisis Data**

#### **Efektivitas Terhadap Pencairan Tunggakan Pajak**

Kegiatan penagihan pajak sangat bergantung dengan petugas penagihan yaitu Jurusita pajak. Semakin baik dan kompetennya seorang jurusita pajak melakukan pekerjaannya maka akan sangat berpengaruh pada pencairan tunggakan pajak yang didapat dari kegiatan pemungutan pajak kepada wajib pajak yang telah menunggak pembayaran utang pajaknya.

Jenis pajak yang dianalisis dalam penelitian ini adalah Pajak Negara. Pajak Negara merupakan setiap pemungutan yang wajib dibayarkan oleh wajib pajak baik orang pribadi maupun badan, kepada pemerintah pusat. Pajak pusat ini diatur oleh pemerintahan pusat melalui DJP dan hasilnya dapat di gunakan kepentingan negara.

Dalam Penagihan Pajak pada KPP Pratama Mulyorejo terdapat berbagai jenis pajak yang di tagih seperti PPh Pasal 21, PPh Pasal 22, PPh Pasal 23, PPh Pasal 26, PPh Pasal 25/29 Orang Pribadi, PPh Pasal 25/29 Badan, PPN Dalam Negeri, PPh Final, Pajak Tidak Langsung Lainnya. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2021 yaitu 223.310 dan yang memiliki tunggakan pajak sebanyak 10.872 WP Orang Pribadi. Sedangkan jumlah Wajib Pajak Badan dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2021 sebesar 18.025 dan yang memiliki tunggakan pajak sebanyak 3.633 WP Badan.

### Efektivitas Penagihan Pajak melalui Surat Teguran

Penagihan pajak diawali dengan penerbitan surat teguran yaitu dengan cara surat teguran dikirimkan kepada wajib pajak melalui jasa pengiriman dengan tujuan untuk memberikan peringatan supaya wajib pajak segera melunasi utang pajaknya. Terbitnya surat teguran apabila utang pajak yang tercantung dalam seperti Surat Tagihan Pajak (STP), Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB), Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT) tidak dilunasi sampai dengan jatuh tempo atau samapai melewati tujuh hari batas waktu jatuh tempo yaitu tiga puluh hari setelah tanggal diterbitkan surat tersebut. Efektivitas penerbitan surat teguran menggunakan rumus yaitu perbandingan antara jumlah pencairan tunggakan pajak dengan penagihan melalui surat teguran dengan potensi pencairan tunggakan pajak dengan surat teguran adalah semua tunggakan pajak yang diterbitkan surat teguran dapat ditagih.

Berikut ini merupakan tabel yang menunjukkan penerbitan surat teguran , pembayaran surat teguran dan tingkat efektivitas penagihan pajak melalui surat teguran.

**Tabel 4.5**  
**Pembayaran Surat Teguran di KPP Pratama Mulyorejo**  
**Tahun 2019-2021**

Tahun	ST Terbit	ST Bayar	Jumlah Tunggakan Belum Dibayar	Tingkat Efektivitas
2019	16.755.738.854	9.114.642.349	7.641.096.505	54%
2020	14.005.009.923	8.115.247.120	5.889.762.803	58%
2021	17.587.509.482	10.023.044.207	7.564.465.275	57%
<b>Rata-Rata</b>				<b>56,3%</b>

(Sumber : Seksi Penagihan KPP Pratama Mulyorejo (diolah))

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui dari segi nominalnya, pembayaran surat teguran pada tahun 2019 di KPP Pratama Mulyorejo tercatat penerbitan surat teguran sebesar 16.755.738.854 dan yang dibayar sebesar 9.114.642.349 atau sekitar 54%. Berdasarkan indikator pengukuran efektivitas penerbitan surat teguran tahun 2019 tergolong tidak efektif karena presentasinya di bawah 60%. Pembayaran surat teguran pada tahun 2020 mengalami peningkatan di KPP Mulyorejo tercatat penerbitan surat paksa sebesar 14.005.009.923 dan yang dibayar sebesar 8.115.247.120 atau sekitar 58%. Berdasarkan indikator pengukuran efektivitas penerbitan surat teguran tahun 2020 tergolong tidak efektif. Pada tahun 2021 pembayaran surat teguran mengalami penurunan di KPP Mulyorejo tercatat penerbitan surat paksa sebesar 17.587.509.482 dan yang dibayar sebesar 10.023.044.207 atau sekitar 57%. Berdasarkan indikator pengukuran efektivitas penerbitan surat teguran tahun 2020 tergolong tidak efektif. Dapat dilihat dari rata-rata tahun 2019 sampai dengan tahun 2021 memiliki presentase sekitar 56,3% yang dapat dikatakan masih tidak efektif.

Adanya peningkatan yang signifikan ditahun 2020 pada tingkat presentase efektivitas penagihan pajak melalui surat teguran menjadi suatu indikasi bahwa KPP Pratama Mulyorejo telah melaksanakan tugas penagihannya lebih baik dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Juru sita melakukan peneguran kepada penanggung pajak semakin banyak karena jumlah penerbitan surat teguran lebih banyak dibandingkan tahun sebelumnya. Dapat dilihat juga dari segi wajib pajaknya telah mendukung tindakan penagihan pajak yang dilakukan yaitu telah memiliki kesadaran yang baik dalam melunasi utang pajaknya.

#### **Efektivitas Penagihan Pajak melalui Surat Paksa**

Penagihan pajak melalui surat paksa adalah pelaksanaan kegiatan penagihan kelanjutnya setelah pelaksanaan penagihan melalui surat teguran. Dalam hal ini surat paksa diterbitkan ketika surat teguran sudah jatuh tempo. Jika wajib pajak masih belum melunasi utang pajaknya maka akan diterbitkan surat paksa. Surat paksa diterbitkan setelah setelah lewat 21 (dua puluh satu) hari sejak tanggal Surat Teguran kecuali terhadap Wajib Pajak. Surat Paksa akan diserahkan pada juru sita yang akan melaksanakan tugas penagihan dengan Surat paksa dan diserahkan langsung ke penanggung pajak.

Efektivitas penerbitan surat paksa menggunakan rumus yaitu perbandingan antara jumlah pencairan tunggakan pajak dengan penagihan melalui surat paksa dengan potensi pencairan tunggakan pajak dengan surat paksa adalah semua tunggakan pajak yang diterbitkan surat paksa dapat ditagih. Berikut ini merupakan tabel yang menunjukkan penerbitan surat paksa , pembayaran surat teguran dan tingkat efektivitas penagihan pajak melalui surat teguran

**Tabel 4.6**

#### **Pembayaran Surat Paksa di KPP Pratama Mulyorejo**

**Tahun 2019-2021**

Tahun	SP Terbit	SP Bayar	Jumlah Tunggakan Belum Dibayar	Tingkat Efektivitas
2019	7.641.096.505	4.895.759.435	2.745.337.070	64%
2020	5.889.762.803	3.413.767.229	2.475.995.574	58%
2021	7.564.465.275	3.765.373.283	3.799.091.992	50%
<b>Rata-Rata</b>				<b>57,3%</b>

*(Sumber : Seksi Penagihan KPP Pratama Mulyorejo (diolah))*

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui dari segi nominalnya, pembayaran surat Paksa pada tahun 2019 di KPP Pratama Mulyorejo tercatat penerbitan surat paksa sebesar Rp. 7.641.096.505,- dan yang dibayar sebesar 4.895.759.435 atau sekitar 64%. Berdasarkan indikator pengukuran efektivitas penerbitan surat paksa tahun 2019 tergolong kurang efektif karena persentasenya di atas 60%. Pembayaran surat paksa pada tahun 2020 mengalami penurunan di KPP Mulyorejo tercatat penerbitan surat paksa sebesar Rp. 5.889.762.803,- dan yang dibayar sebesar 3.413.767.229 atau sekitar 58%. Berdasarkan indikator pengukuran efektivitas penerbitan surat paksa tahun 2020 tergolong tidak efektif. Pada tahun 2021 pembayaran surat paksa mengalami penurunan di KPP Mulyorejo tercatat penerbitan surat paksa sebesar Rp. 7.564.465.275,- dan yang dibayar sebesar 3.765.373.283 atau sekitar 50%. Berdasarkan indikator pengukuran efektivitas penerbitan surat teguran tahun 2021 tergolong tidak efektif. Dapat dilihat dari rata-rata tahun 2019 sampai dengan tahun 2021 memiliki presentase sekitar 57,3% yang dapat dikatakan masih tidak efektif.

Efektivitas penagihan pajak melalui surat teguran dan surat paksa dapat dinilai apakah sudah tergolong efektif atau belum efektif itu dapat dinilai pada kemampuan bayar seorang wajib pajak. Berdasarkan wawancara dengan bapak Mudiantoro selaku Jurusita sebagai berikut: *“Ya efektif ya tentu tapi tergantung dari kemampuan bayar dan tindakan represifnya. Jadi prosesnya sesuai dengan undang-undang dan dilaksanakan semaksimal mungkin agar utang pajaknya segera dilunasi. Penagihan itu dimulai dari surat teguran kemudian surat paksa, sita harta, pemblokiran dan yang terakhir itu ginzeling.”*

Salah satu faktor dalam keefektifan penagihan melalui surat teguran dan surat paksa yaitu kemampuan bayar wajib pajak dan tindakan jurusita pajak dalam melaksanakan tugasnya untuk melakukan kegiatan penagihan yang sesuai dengan undang-undang. Terjadinya peningkatan lembar surat paksa menunjukkan bahwa wajib pajak yang dipaksa membayar utang pajaknya lebih banyak sedangkan pada KPP Mulyorejo hanya memiliki 3 (tiga) orang jurusita dengan wilayah cakupan yang cukup luas. Selain itu tidak efektifnya penagihan pajak melalui surat teguran dan surat paksa yaitu karena kurangnya kesadaran wajib pajak dalam melunasi utang pajaknya. Padahal sebelum mendapatkan surat paksa sudah menerima surat peringatan atau surat teguran namun wajib pajak belum juga jera.

#### **Kontribusi terhadap Pencairan Tunggakan Pajak**

Sebelumnya membahas terkait potensi KPP Pratama Mulyorejo dalam melaksanakan penagihan pajak melalui Surat Teguran dan Surat Paksa yang diukur menggunakan pengukuran efektivitas. Setelah mengetahui seberapa besar kinerja seksi penagihan dalam melaksanakan penagihan dengan menggunakan surat teguran dan surat paksa maka selanjutnya perlu diketahui seberapa besar potensi dari hasil penagihan pajak dengan surat teguran dan surat paksa terhadap penerimaan pajak atau pencairan tunggakan pajak.

#### **Kontribusi Surat Teguran**

Kontribusi penagihan pajak melalui surat teguran diukur menggunakan analisis rasio pencairan tunggakan pajak yaitu perbandingan antara pencairan tunggakan pajak melalui surat teguran dengan penerimaan pajak atau pencairan tunggakan pajak di KPP Pratama Mulyorejo.

Berikut ini adalah tabel yang menggambarkan perbandingan realisasasi pencairan tunggakan pajak melalui surat teguran dengan penerimaan pajak.

**Tabel 4.7**

**Perbandingan Pencairan Tunggakan pajak Surat Teguran terhadap Penerimaan Pajak di KPP Pratama Mulyorejo Tahun 2019-2021**

Tahun	Realisasi Pencairan Surat Teguran	Penerimaan Pajak	Tingkat Kontribusi
2019	Rp 9.114.642.349	Rp. 38.741.892.463	23%
2020	Rp. 8.115.247.120	Rp. 30.751.235.245	26%
2021	Rp. 10.023.044.207	Rp. 18.246.427.518	54%
<b>Rata-Rata</b>			<b>34,3%</b>

(Sumber : Seksi Penagihan KPP Pratama Mulyorejo (diolah))

Dalam tabel 4.7 dapat diketahui bahwa tahun 2019 realisasi pencairan surat teguran sebesar Rp.9.114.642.349 dan dari penerimaan pajak sebesar Rp. 38.741.892.463 dengan presentase kontribusi 23% sehingga dapat dikatakan kontribusinya terhadap pencairan tunggakan pajak tergolong sedang. Pada tahun berikutnya 2020 realisasi pencairan surat

teguran sebesar 8.115.247.120 dan penerimaan pajak sebesar Rp. 30.751.235.245 dengan presentase 26% sehingga dapat dikatakan kontribusi terhadap pencairan tunggakan pajak tergolong sedang. Pada tahun 2021 mengalami kenaikan secara signifikan untuk realisasi pencairan surat teguran sebesar 10.023.044.207 dan penerimaan pajak sebesar Rp. 18.246.427.518 dengan presentase mencapai 54 % sehingga dapat dikatakan kontribusi terhadap pencairan tunggakan pajak tergolong sangat baik. Dapat dilihat dari rata-rata tahun 2019 sampai dengan tahun 2021 memiliki presentase sekitar 34,3% yang dapat dikatakan cukup baik.

Dengan adanya kenaikan presentase terhadap pencairan tunggakan pajak membuktikan bahwa salah satu bukti peningkatan kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi pada tahun sebelumnya kontribusi yang diberikan dari penagihan pajak tergolong sedang karena presentasenya lebih dari 20% dan kurang dari 30%. Jadi, peningkatan penerimaan pajak dari surat teguran ditahun 2019 dan 2020 sedang dan tahun 2020 penerimaan dari surat teguran cukup berpengaruh. Kontribusi pada tahun 2021 mengalami peningkatan secara signifikan yaitu sebesar 54% yang dapat dikatakan sangat berpengaruh terhadap penerimaan Negara.

### **Kontribusi Surat Paksa**

Kontribusi penagihan pajak melalui surat paksa diukur menggunakan analisis rasio pencairan tunggakan pajak yaitu perbandingan antara pencairan tunggakan pajak melalui surat paksa dengan penerimaan pajak atau pencairan tunggakan pajak di KPP Pratama Mulyorejo. Berikut ini adalah tabel yang menggambarkan perbandingan realisasasi pencairan tunggakan pajak melalui surat paksa dengan penerimaan pajak.

**Tabel 4.8**

**Perbandingan Pencairan Tunggakan pajak Surat Paksa terhadap  
Penerimaan Pajak di KPP Pratama Mulyorejo  
Tahun 2019-2021**

<b>Tahun</b>	<b>Realisasi Pencairan Surat Paksa</b>	<b>Penerimaan Pajak</b>	<b>Tingkat Kontribusi</b>
2019	4.895.759.435	Rp. 38.741.892.463	<b>12%</b>
2020	3.413.767.229	Rp. 30.751.235.245	<b>11%</b>
2021	3.765.373.283	Rp. 18.246.427.518	<b>20%</b>
Rata-Rata			<b>14,3%</b>

*(Sumber : Seksi Penagihan KPP Pratama Mulyorejo (diolah))*

Dalam tabel 4.8 dapat diketahui bahwa tahun 2019 realisasi pencairan surat paksa sebesar 4.895.759.435 dan dari penerimaan pajak sebesar Rp. 38.741.892.463 dengan presentase kontribusi 12% sehingga dapat dikatakan kontribusinya terhadap pencairan tunggakan pajak tergolong kurang. Pada tahun berikutnya 2020 realisasi pencairan surat paksa sebesar 3.413.767.229 dan penerimaan pajak sebesar Rp. 30.751.235.245 dengan presentase 11% sehingga dapat dikatakan kontribusi terhadap pencairan tunggakan pajak tergolong kurang. Pada tahun 2021 mengalami kenaikan secara signifikan untuk realisasi pencairan surat teguran sebesar Rp. 3.765.373.283 dan penerimaan pajak sebesar Rp. 18.246.427.518 dengan presentase mencapai 20% sehingga dapat dikatakan kontribusi terhadap pencairan tunggakan pajak tergolong kurang.

Dengan presentase lebih dari 10% dan kurang dari 20% maka tergolong kurang berpengaruh terhadap pencairan tunggakan pajak membuktikan bahwa salah satu bukti kurangnya kepatuhan wajib pajak dan kesadaran wajib pajak dalam melakukan pelunasan utang pajaknya. Jadi, peningkatan penerimaan pajak dari surat paksa ditahun 2019 sampai dengan tahun 2021 tergolong kurang berpengaruh.

### **Penafsiran dan Penjelasan**

Untuk meningkatkan penerimaan pajak di KPP Pratama Mulyorejo dapat dilakukan dengan adanya surat teguran, surat peringatan, surat paksa atau surat lain yang sejenis. Surat ini diterbitkan untuk menegur dan memperingatkan kepada Wajib Pajak untuk melunasi utang pajaknya. Surat paksa memiliki kekuatan hukum eksekutorial dan kedudukan hukum yang sama dengan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap.

Dalam pelaksanaan penagihan pajak terdapat Seksi penagihan. Seksi penagihan mempunyai peran penting dalam upaya pelaksanaan penagihan tunggakan pajak dimana sangat berpengaruh terhadap pencairan tunggakan pajak. Penagihan tunggakan pajak yang tidak efektif dan kurangnya kontribusi terhadap penagihan pajak tentunya ada beberapa faktor yang menyebabkan hal itu terjadi. Hal ini terjadi di KPP Pratama Mulyorejo dimana kurang efektifnya penagihan tunggakan pajak dan kontribusi terhadap penerimaan pajak meskipun sudah dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang ada berdasarkan undang-undang yang berlaku.

Terdapat beberapa kendala pada Pelaksanaan penagihan pajak di KPP Pratama Mulyorejo yang akhirnya dapat menghambat jalannya proses pelaksanaan penagihan. Adapun kendala-kendala yang dihadapi oleh KPP Pratama Mulyorejo sebagai berikut.

1. Faktor Internal (dari Pihak KPP)
  - a. Alamat Wajib Pajak Tidak Ditemukan.
  - b. Wilayah Kerja Cukup Luas.
  - c. Terbatasnya Sumber Daya Manusia
  - d. Kurangnya Sosialisasi
2. Faktor Eksternal (dari Wajib Pajak)
  - a. Rendahnya kesadaran Wajib Pajak
  - b. Wajib Pajak Sulit Ditemukan
  - c. Wajib Pajak selalu Menghindar
  - d. Kurangnya Respon Positif dari Wajib Pajak
  - e. Wajib pajak bersikap kooperatif
  - f. Wajib pajak berpindah tempat tanpa memberitahu pihak KPP sehingga sulit ditemukan.
  - g. Wajib pajak telah meninggal dunia akan tetapi ahli warisnya tidak menghubungi Kantor Pelayanan Pajak.
  - h. Wajib pajak yang tidak melaporkan jumlah wajib pajak yang tidak sesuai dengan kondisinya.

Dengan adanya sistem baru *Self Assesment System* yaitu dimana wajib pajak (WP) diberi kepercayaan untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri segala urusan perpajakannya berdasarkan pada perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Maka banyak kemungkinan juga wajib pajak melakukan kecurangan salah satunya dengan melaporkan jumlah wajib pajak tidak sesuai kondisinya. Adapun upaya yang dilakukan oleh KPP Pratama Mulyorejo dalam menghadapi kendala-kendala diatas sebagai berikut.

1. Faktor Internal (Pihak KPP Pratama Mulyorejo)

- a. Memberikan pembekalan kepada juru sita untuk bersikap baik dan sopan dalam pelaksanaan penagihan sehingga wajib pajak tidak merasa terbebani dan takut.
2. Faktor Eksternal (Pihak Wajib Pajak)
  - a. Melakukan tindakan persuasif kepada wajib pajak
  - b. Mengirimkan surat kepada penanggung pajak untuk datang ke KPP
  - c. Memberikan solusi dan alternatif terhadap wajib pajak yang masih memiliki tunggakan pajak agar wajib pajak tidak merasa terbebani.

## **V. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Setelah melakukan penelitian yang sebelumnya data dikumpulkan dan diolah maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingkat efektivitas penagihan pajak melalui surat teguran di KPP Pratama Mulyorejo pada tahun 2019 sebesar 54% sehingga tergolong tidak efektif. Pada tahun 2020 mengalami peningkatan yaitu tingkat keefektivasnya sebesar 58% akan tetapi masih tergolong tidak efektif. Dan pada tahun 2021 tingkat keefektivasnya sebesar 57% sehingga tergolong tidak efektif. Dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2021 tingkat keefektivasnya tergolong masih kurang efektif karena presentasinya kurang dari 60%. Serta memiliki rata-rata sekitar 56,3% dan tergolong tidak efektif
2. Tingkat efektivitas penagihan pajak melalui surat paksa di KPP Pratama Mulyorejo pada tahun 2019 sebesar 64% sehingga tergolong kurang efektif. Pada tahun 2020 mengalami penurunan yaitu tingkat keefektivasnya sebesar 58% akan tetapi masih tergolong tidak efektif. Dan pada tahun 2021 tingkat keefektivasnya sebesar 50% sehingga tergolong tidak efektif. Dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2021 tingkat keefektivasnya mengalami penurunan secara signifikan sehingga tergolong masih kurang efektif karena presentasinya kurang dari 60%. Serta memiliki rata-rata sebesar 57,3 dan dikatakan tidak efektif.
3. Tingkat kontribusi penagihan pajak melalui surat teguran di KPP Pratama Mulyorejo pada tahun 2019 sebesar 23% dan tergolong sedang. Pada tahun 2020 tingkat kontribusi terhadap pencairan tunggakan pajak sebesar 26% dan masih tergolong sedang. Pada tahun 2021 mengalami peningkatan yang signifikan yaitu sebesar 54% dan tergolong sangat baik berpengaruh terhadap penerimaan pajak atau pencairan tunggakan pajak. Serta memiliki rata-rata sebesar 34,3% dan tergolong cukup baik.
4. Tingkat kontribusi penagihan pajak melalui surat paksa di KPP Pratama Mulyorejo pada tahun 2019 sebesar 12% dan tergolong kurang. Pada tahun 2020 tingkat kontribusi terhadap pencairan tunggakan pajak sebesar 11% dan masih tergolong kurang. Pada tahun 2021 yaitu sebesar 20% dan tergolong kurang. Dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2021 tingkat kontribusinya kurang berpengaruh terhadap penerimaan pajak atau pencairan tunggakan pajak. Serta memiliki rata-rata sebesar 14,3% dan tergolong kurang berpengaruh.

### 1.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan yaitu penagihan pajak dengan surat teguran dan surat paksa dalam pelaksanaannya belum efektif, maka saran yang dapat diberikan pada penelitian ini adalah :

1. Menambah SDM/ Jurusita Pajak agar proses penagihan dapat berjalan lebih baik.
2. Petugas penagihan pajak atau jurusita lebih bekerja keras lagi sehingga penerimaan pajak dapat meningkat.
3. Pemberian pembekalan edukasi dan wawasan kepada jurusita pajak terkait cara menghadapi wajib pajak dalam berbagai karakteristik.
4. Melakukan kerjasama dengan pemerintah daerah, kepolisian, serta aparat-aparat untuk mengatasi penanggung pajak yang hilang kontak.

Untuk penelitian selanjutnya , adapun berikut saran-saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah :

1. Jika metode pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, ada baiknya informan yang akan diwawancarai lebih dari satu agar data yang diterima dapat menjadi pembandingan antara informan satu dan lainnya.
2. Menambah objek penelitian, ada baiknya dilakukan lebih dari satu objek misalnya dua KPP atau lebih yang bertujuan untuk membandingkan apakah ukuran kinerja dan kualitas kedua instansi tersebut secara bersamaan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Adiati T, Titiek R, Winda P.J (2020) “Kewajiban Moral Mewujudkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas” Seminae Nasional Konsorsium Untag Indonesia ke-2 Tahun 2020 ISBN : 978-623-96163-3-5
- Early Suandy (2000), “Hukum Pajak”, Salemba Empat-Yogyakarta.
- Kurniawan & Pamungkas (2006), Penagihan Pajak di Indonesia, Edisi Pertama, Bayumedia Publishing, Malang
- Mardiasmo (2016), Perpajakan Edisi Terbaru 2016 ,Yogyakarta : Andi.
- Mardiasmo (2019), “*Perpajakan*” edisi 2019. Yogyakarta : Andi
- Nila T, dan A. Maqsudi (2017) Pengaruh Pajak Daerah dan Retribusi daerah terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Timur Periode 2010-2014 JEB 17 Jurnal Ekonomi & Bisnis, Hal 401 - 416 Volume 2, Nomor 1, Maret 2017
- Rochmat Soemitro (1979), “*Dasar Dasar Hukum Pajak dan Pajak Pendapatan 1944*”,PT. Eresko Jakarta-Bandung”.
- Siti Resmi (2016) Jurnal Akuntansi, Vol. 10, No. 1, April 2021 “Penerapan E-Filing dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak”.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2000 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor19 tahun Tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa.