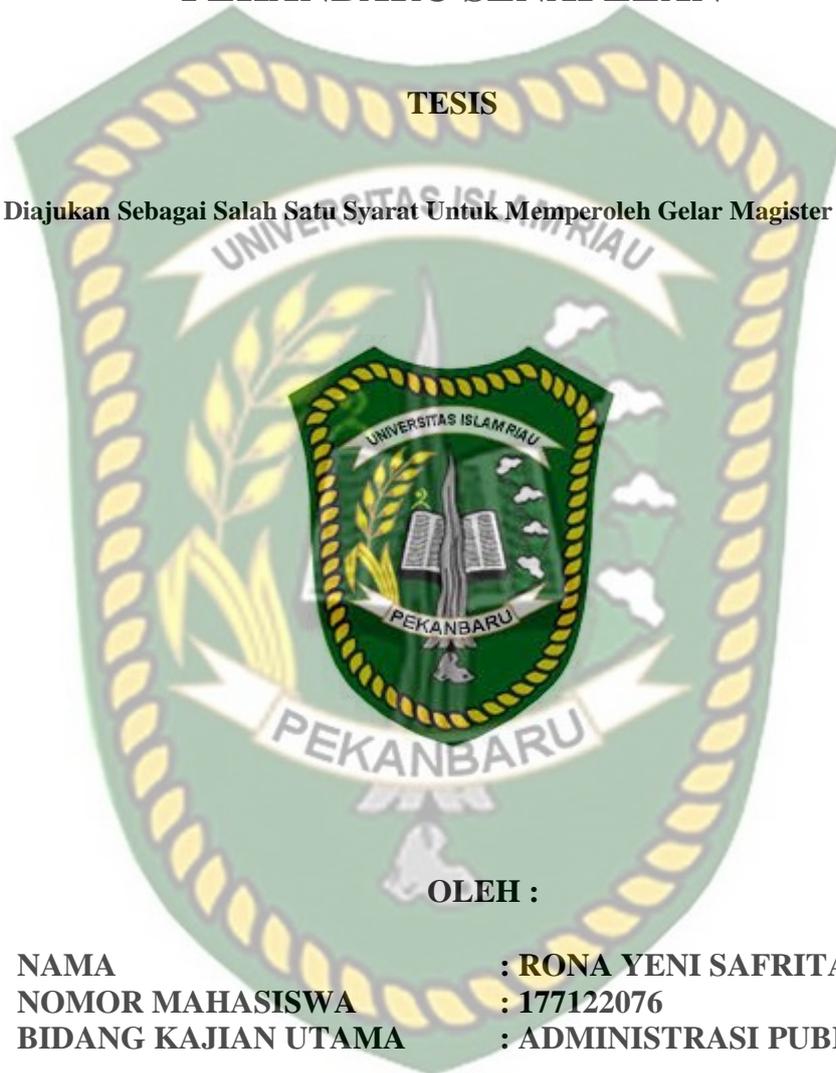


**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PAJAK  
PENGHASILAN ATAS PELAKU USAHA MENENGAH  
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA  
PEKANBARU SENAPELAN**

**TESIS**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister Sains**



**OLEH :**

**NAMA : RONA YENI SAFRITA  
NOMOR MAHASISWA : 177122076  
BIDANG KAJIAN UTAMA : ADMINISTRASI PUBLIK**

**PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU  
2022**

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PAJAK  
PENGHASILAN ATAS PELAKU USAHA MENENGAH  
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA  
PEKANBARU SENAPELAN**

---

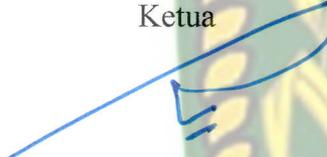
TESIS

Oleh

**Rona Yeni Safrita**  
NPM : 177122076

**TIM PENGUJI**

Ketua

  
**Dr. Rendi Prayuda, S.IP., M.Si**

Sekretaris

  
**Dr. Zainal, S.Sos., M.Si**

Anggota I

  
**Dr. Rosmayani, S.Sos., M.Si**

Mengetahui,  
Direktur Program Pascasarjana  
Universitas Islam Riau

  
**Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum**

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PAJAK  
PENGHASILAN ATAS PELAKU USAHA MENENGAH  
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA  
PEKANBARU SENAPELAN**

---

**TESIS**

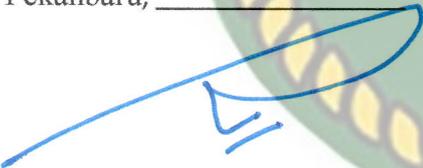
**NAMA : Rona Yeni Safrita**  
**NPM : 177122076**  
**Program Studi : Ilmu Administrasi Publik**

**Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing**

Pembimbing I  
Pekanbaru, \_\_\_\_\_

  
**Dr. H. Nurman, S.Sos., M. Si**

Pembimbing II  
Pekanbaru, \_\_\_\_\_

  
**Dr. Rendi Prayuda, S.IP., M.Si**

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik  
Pascasarjana Universitas Islam Riau

  
**Dr. H. Moris Adidi Yogya, S.Sos., M.Si**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya mahasiswa Pasca Sarjana Universitas Islam Riau Program Studi Admistrasi Publik peserta ujian komprehensif yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rona Yeni Safrita  
NPM : 177122076  
Run : Ilmu Administrasi  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S.2)  
Judul Usulan Penelitian : Implementasi Kebijakan Pajak Penghasilan Atas Pelaku Usaha Menengah Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian komprehensif ini beserta seluruh dokumentasi persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa, naskah Tesis ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dengan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan butir 2 tersebut di atas, maka menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian seminar yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan yang ada.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun.

Pekanbaru,  
Pembuat Pernyataan



Rona Yeni Safrita



# PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Jalan KH. Nasution No. 113 Gedung B Pascasarjana Universitas Islam Riau  
Marpoyan Damai, Pekanbaru, Riau

## SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

Nomor: 031/A-UIR/5-PPS/2022

Program Pascasarjana Universitas Islam Riau menerangkan:

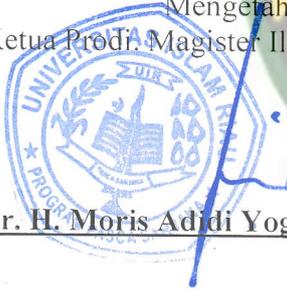
Nama : **RONA YENI SAFRITA**  
NPM : **177122076**  
Program Studi : **Ilmu Administrasi**

Telah melalui proses pemeriksaan kemiripan karya ilmiah (tesis) menggunakan aplikasi *Turnitin* pada tanggal 23 Februari 2022 dan dinyatakan memenuhi syarat batas maksimal tingkat kemiripan tidak melebihi 30 % (tiga puluh persen).

Demikian surat keterangan bebas plagiat ini dibuat sesuai dengan keadaan sebenarnya, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui  
Ketua Prodi. Magister Ilmu Administrasi

Pekanbaru, 23 Februari 2022  
Staf Pemeriksa

  
Dr. H. Moris Adidi Yogia, S.Sos., M.Si.

  
Meini Giva Putri, S.Pd.

Lampiran :

- Turnitin Originality Report
- Arsip *meinigiva*

# Turnitin Originality Report

Processed on: 23-Feb-2022 09:39 WIB  
ID: 1768795685  
Word Count: 30771  
Submitted: 1

| Similarity Index | Similarity by Source  |
|------------------|-----------------------|
| 29%              | Internet Sources: 28% |
|                  | Publications: 2%      |
|                  | Student Papers: 8%    |

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PAJAK  
PENGHASILAN ATAS PELAKU USAHA  
MENENGAH PADA KANTOR PELAYANAN  
PAJAK PRATAMA PEKANBARU SENAPELAN  
By Rona Yeni Safrita

8% match (Internet from 05-Dec-2020)  
<http://repository.ub.ac.id/163772/1/Istina%20Kurniasari.pdf>

2% match (Internet from 28-Dec-2019)  
<http://repository.uir.ac.id/370/2/bab2.pdf>

2% match (Internet from 03-Jun-2021)  
<http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/29655/172103026.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

2% match (Internet from 19-Jan-2021)  
<https://core.ac.uk/download/pdf/326816166.pdf>

2% match (Internet from 13-Jul-2020)  
<http://lib.ui.ac.id/file?file=digital%2F121848-T+25858-Pengaruh+kompetensi+Analisis.pdf>

2% match (Internet from 05-Oct-2021)  
<http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jap/article/download/824/pdf>

1% match (Internet from 09-Nov-2021)  
<http://repository.uir.ac.id/3707/5/Bab%20II.pdf>

1% match (student papers from 15-May-2018)  
Submitted to Universitas Islam Riau on 2018-05-15

1% match (student papers from 08-Aug-2019)  
Submitted to Universitas Islam Riau on 2019-08-08

1% match (Internet from 11-Feb-2020)  
<https://www.scribd.com/document/355929479/SKRIPSI-KARTIKA-CANDRA-KUSUMA-pdf>

1% match (student papers from 08-Jan-2020)  
Submitted to Universitas Pamulang on 2020-01-08

1% match (Internet from 25-Jul-2018)  
<http://digilib.uinsby.ac.id/7465/6/Bab%203.pdf>

1% match ()  
Primadi Umarusmansyah, "ANALISIS PELAYANAN PEMUNGUTAN PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PEKANBARU SENAPLAN", 2013

1% match (student papers from 15-Sep-2018)  
Submitted to Universitas Muria Kudus on 2018-09-15

1% match (Internet from 05-Oct-2021)  
[https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/148211/184\\_PMK.01\\_2020.pdf](https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/148211/184_PMK.01_2020.pdf)

1% match (Internet from 22-Jun-2020)  
<http://eprints.undip.ac.id/61034/3/bab2.pdf>

1% match (Internet from 26-Aug-2019)  
<http://eprints.umm.ac.id/50259/3/BAB%20II.pdf>

1% match (Internet from 29-Mar-2021)  
<https://peraturanpajak.com/2020/12/03/peraturan-menteri-keuangan-republik-indonesia-nomor-184-pmk-01-2020/>

1% match (Internet from 11-Aug-2020)  
<https://stialan.ac.id/jurnal/index.php/jplan/article/download/142/93>

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PAJAK PENGHASILAN ATAS PELAKU USAHA MENENGAH PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PEKANBARU SENAPELAN Tesis Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister Sains OLEH : NAMA : RONA YENI SAFRITA NOMOR MAHASISWA : 177122076 BIDANG KAJIAN UTAMA : ADMINISTRASI PUBLIK PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU PEKANBARU 2022 IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PAJAK PENGHASILAN ATAS PELAKU USAHA MENENGAH PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PEKANBARU SENAPELAN ABSTRAK Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisa Implementasi Kebijakan Pajak Penghasilan atas Pelaku Usaha Menengah pada Kantor Pelayanan Pajak

**SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

NOMOR : 364/KPTS/PPs-UIR/2021

**TENTANG**

**PERUBAHAN PEMBIMBING PENULISAN TESIS MAHASISWA  
PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI**

DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang :
1. Bahwa dikarenakan adanya kendala secara teknis dalam proses bimbingan Penulisan Tesis, Maka perlu dilakukan pergantian pembimbing penulisan tesis.
  2. Bahwa penulisan tesis merupakan tugas akhir dan salah satu syarat mahasiswa dalam menyelesaikan studinya pada Program Magister (S2) Ilmu Administrasi PPS-UIR, maka perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan kepada mahasiswa tersebut.
  3. Bahwa nama - nama dosen yang ditetapkan sebagai pembimbing dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan mempunyai kewenangan akademik dalam melakukan pembimbingan yang ditetapkan dengan Surat keputusan Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Riau.

- Mengingat :
1. Undang – Undang Nomor : 12 Tahun 2012 Tentang : Pendidikan Tinggi
  2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 8 Tahun 2012 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia
  3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 37 Tahun 2009 Tentang Dosen
  4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 66 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
  5. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor : 63 Tahun 2009 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan.
  6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor : 49 Tahun 2014 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
  7. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018
  8. Peraturan Universitas Islam Riau Nomor : 001 Tahun 2018 Tentang Ketentuan Akademik Bidang Pendidikan Universitas Islam Riau
  9. Surat Permohonan Perubahan Judul Sdr/i Rona Yeni Safrita tanggal 14 Juni 2021
  10. Mencabut Surat Keputusan Nomor : 351/KPTS/PPs-UIR/2020 Tentang Penunjukan Pembimbing Penulisan Tesis Mahasiswa Program Magister (S2) Ilmu Administrasi.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan :
1. Menunjuk :

| No | Nama Dosen Pembimbing Baru     | Jabatan Fungsional | Bertugas Sebagai |
|----|--------------------------------|--------------------|------------------|
| 1  | Dr. H. Nurman, S.Sos., M.Si    | Lektor Kepala      | Pembimbing I     |
| 2  | Dr. Rendi Prayuda, S.IP., M.Si | Lektor             | Pembimbing II    |

Untuk Penulisan Tesis Mahasiswa :

Nama : RONA YENI SAFRITA  
N P M : 177122076  
Program Studi : Ilmu Administrasi  
Judul Tesis : "IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI KEUANGAN NOMOR 9/PMK.03/2018 TENTANG SURAT PEMBERITAHUAN (SPT) DALAM MENINGKATKAN TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Pada Wajib Pajak Badan Kategori Usaha Mikro Kecil dan Menengah Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan).

2. Tugas – tugas pembimbing adalah memberikan bimbingan kepada mahasiswa Program Magister (S2) Ilmu Administrasi dalam penulisan tesis.
  3. Dalam pelaksanaan bimbingan supaya diperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal dan ketentuan penulisan tesis sesuai dengan Buku Pedoman Program Magister (S2) Ilmu Administrasi.
  4. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.
  5. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
- KUTIPAN** : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan diindahkan.

DITETAPKAN DI : PEKANBARU

PADA TANGGAL : 17 Juni 2021

Direktur,



**Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH., M.Hum**

NIP. 195408081987011002

Tembusan disampaikan Kepada :

1. Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
2. Ketua Program Studi Magister (S2) Ilmu Administrasi PPS UIR di Pekanbaru

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PAJAK PENGHASILAN  
ATAS PELAKU USAHA MENENGAH PADA  
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PEKANBARU SENAPELAN**

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisa Implementasi Kebijakan Pajak Penghasilan atas Pelaku Usaha Menengah pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan dan untuk mengetahui dan menganalisa faktor penghambat Implementasi Kebijakan Pajak Penghasilan atas Pelaku Usaha Menengah pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan. Kebijakan Pajak Penghasilan atas Pelaku Usaha Menengah dalam penelitian ini adalah Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 Tentang Pajak Penghasilan Atas Penghasilan Dari Usaha Yang Diterima Atau diperoleh Wajib Pajak Yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif analitik. Hasil penelitian menunjukkan Implementasi Kebijakan Pajak Penghasilan atas Pelaku Usaha Menengah pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan telah dilakukan dengan baik sesuai dengan ketentuan dan aturan yang ada di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Dalam proses implementasi Pajak Penghasilan atas Pelaku Usaha Menengah pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan masih ditemui banyak permasalahan, hambatan dan kendala, sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak pelaku usaha UMKM di wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan tidak tercapai sesuai dengan target yang ditentukan. Hambatan dan kendala dalam implementasi Pajak Penghasilan atas Pelaku Usaha Menengah pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan sangat banyak, mulai dari kesadaran dan pengetahuan wajib pajak yang terbatas, keterbatasan sarana prasarana pendukung dalam menjalankan peraturan seperti jaringan internet, pengetahuan komputerisasi, pengetahuan pemahaman peraturan pajak, budaya gratifikasi uang/materi kepada pegawai pajak, memiliki karakter tidak mau berbelit-belit, sederhana, butuh kepastian yang jelas, butuh waktu yang cepat dan pasti butuh dilayani serta kebiasaan menyerahkan semua pelaksanaan kewajiban perpajakannya ke pegawai pajak.

Kata kunci : Kebijakan, Pajak, Pelaku Usaha, Usaha Menengah, Pelayanan Pajak

**IMPLEMENTATION OF INCOME TAX POLICY  
TO MEDIUM ENTERPRISES IN  
PEKANBARU PRATAMA TAX SERVICE OFFICE SENAPELAN**

**ABSTRACT**

*This study was conducted with the aim of knowing and analyzing the implementation of the Income Tax Policy for Medium-sized Business Actors at the Pekanbaru Pratama Tax Service Office Senapelan and to identify and analyze the inhibiting factors for the Implementation of the Income Tax Policy for Medium-sized Business Actors at the Pekanbaru Primary Tax Service Office Senapelan. The Income Tax Policy for Medium-sized Business Actors in this study is Government Regulation Number 23 of 2018 concerning Income Tax on Income from Businesses Received or Obtained by Taxpayers Who Have Certain Gross Circulation. This type of research is descriptive qualitative research. Data collection techniques were carried out by observation, interviews and documentation. Analysis of the data used is descriptive analytic method. The results showed that the implementation of the Income Tax Policy for Medium Enterprises at the Pekanbaru Senapelan Tax Service Office had been carried out well in accordance with the provisions and regulations that existed within the Directorate General of Taxes. In the process of implementing the Income Tax on Medium Enterprises at the Pekanbaru Primary Tax Service Office, Senapelan still encountered many problems, obstacles and obstacles, so that the level of compliance of MSME taxpayers in the work area of the Pekanbaru Primary Tax Service Office Senapelan was not achieved in accordance with the specified target. Barriers and obstacles in the implementation of Income Tax for Medium Business Actors at the Pekanbaru Primary Tax Service Office Senapelan are very many, ranging from limited awareness and knowledge of taxpayers, limited supporting infrastructure in carrying out regulations such as internet networks, computerized knowledge, knowledge of understanding tax regulations, a culture of money/material gratification to tax officials, has a character that does not want to be complicated, simple, needs clear certainty, takes time quickly and definitely needs to be served as well as the habit of submitting all implementation of tax obligations to tax officials.*

*Keywords: Policy, Taxes, Entrepreneurs, Medium Enterprises, Tax Services*

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah dengan segala keterbatasan akhirnya karya ilmiah yang ditulis dalam bentuk Tesis ini dapat penulis selesaikan.

Tesis ini berjudul “Implementasi Pelaksanaan Pajak Penghasilan Atas Pelaku Usaha Menengah Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan” ini penulis tulis dan ajukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat menamatkan studi dan sekaligus memperoleh gelar Magister strata dua.

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembar bab perbab Tesis ini sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang ditetapkan. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah Tesis ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal itu penulis berharap kemakluman serta masukan dari para pembaca.

Penulis menyadari pula bahwa dalam proses studi maupun dalam proses penulisan dan penyelesaian Tesis ini banyak pihak turut membantu. Sehubungan dengan itu secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan salud dan terima kasih kepada :

1. Orang tua, Suami, Kakak, Abang dan Anak – anak karena telah memberikan semangat dan dukungan baik secara moril dan materil kepada saya untuk menyelesaikan studi dengan tepat waktu.

2. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi SH., MCL yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.
3. Direktur Pasca Sarjana Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada Pasca Sarjana Universitas Islam Riau yang beliau pimpin.
4. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Bapak Dr. Moris Adidi Yogia, S.Sos. M.Si yang juga turut memberikan pengarahan kepada penulis dan yang selalu sabar mengarahkan dan membantu penulis selama menjalani studi.
5. Dr. H. Nurman, M.Si selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan sabar untuk meluangkan waktu, tenaga dan pikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.
6. Dr. Rendi Prayuda, M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan, bimbingan dan masukan kepada penulis dan selalu mendukung dan mengingatkan penulis apabila lalai dalam menyelesaikan Tesis ini.
7. Almarhum Dr. Abdul Aziz, M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan, bimbingan dan masukan kepada penulis dan selalu mendukung dan mengingatkan penulis apabila lalai dalam menyelesaikan Tesis ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Islam Riau yang hal ini tidak dapat penulis sebutkan satu – persatu yang mana telah mendidik dan memberikan dorongan serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.

9. Seluruh Staf, Karyawan/ti Tata Usaha Pasca Sarjana Universitas Islam Riau dan serta Perpustakaan Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis menyelesaikan Administrasi mengenai surat menyurat dan keperluan penulis yang berhubungan dengan penyelesaian Tesis ini.
10. Teman – teman seperjuangan Jurusan Administrasi Publik tahun 2017 khusus kelas A, dan adik-adik tingkat yang tak bisa Penulis sebut satu persatu yang selalu memberikan semangat dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan Tesis ini.

Penulis bermohon kepada Tuhan Yang Maha Kuasa semoga jasa baik beliau semua dibalas dengan rahmat dan karunia yang setimpal, Aamiin.

Akhir kata penulis berharap semoga Tesis ini akan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan semoga ilmu yang penulis peroleh ini dapat berguna untuk mengembangkan ilmu pengetahuan serta Nusa dan Bangsa, dan dapat menambah khasanah cakrawala pemikiran bagi para pembaca.

Wabillaitaufik wal hidayah, wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekanbaru, Februari 2022

Penulis

Rona Yeni Safrita

## DAFTAR ISI

|   |              |
|---|--------------|
| <b>ABSTRAK</b> .....                                  | <b>viii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                           | <b>x</b>     |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                               | <b>xiii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                             | <b>xvi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                            | <b>xvii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                          | <b>xviii</b> |
| <br>  |              |
| <b>BAB I: PENDAHULUAN</b>                             |              |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....                      | 1            |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                             | 13           |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                           | 13           |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                          | 13           |
| <br>  |              |
| <b>BAB II: STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIRAN</b> |              |
| 2.1 Studi Kepustakaan .....                           | 15           |
| 2.1.1 Konsep Administrsi Publik .....                 | 15           |
| 2.1.2 Konsep Organisasi Publik .....                  | 17           |
| 2.1.3 Konsep Manajemen Publik .....                   | 20           |
| 2.1.4 Konsep Kebijakan Publik.....                    | 24           |
| 2.1.5 Konsep Implementasi Kebijakan.....              | 25           |
| 2.1.6 Konsep Pajak.....                               | 35           |
| 2.1.7 Konsep Usaha Menengah Kecil dan Mikro .....     | 41           |
| 2.1.8 Kepatuhan Wajib Pajak .....                     | 42           |
| 2.2 Kerangka Pemikiran .....                          | 47           |
| 2.3 Hasil Penelitian Terdahulu .....                  | 48           |
| 2.4 Konsep Operasional.....                           | 51           |
| 2.5 Operasional Variabel Penelitian .....             | 55           |

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| 3.1 Metode Penelitian .....         | 56 |
| 3.2 Lokasi Penelitian .....         | 56 |
| 3.3 Key Informan dan Informan ..... | 57 |
| 3.4 Sumber Data.....                | 59 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data.....    | 60 |
| 3.6 Teknik Analisis Data.....       | 61 |

### **BAB IV: GAMBARAN UMUM KPP PRATAMA PEKANBARU**

#### **SENAPLEAN**

|  |    |
|--|----|
| 4.1 Sejarah Berdirinya KPP Pratama Pekanbaru.....                                  | 63 |
| 4.2 Wilayah Kerja dan Potensi Wajib Pajak KPP Pratama Pekanbaru<br>Senapelan ..... | 64 |
| 4.3 Visi dan Misi KPP Pratama Pekanbaru.....                                       | 66 |
| 4.4 Fungsi dan Srtuktur Organisasi KPP Pratama Pekanbaru .....                     | 66 |
| 4.5 Uraian Tugas Bagian/Unit Kerja KPP Pratama Pekanbaru .....                     | 69 |
| 4.6 Sumber Daya Organisasi KPP Pratama Pekanbaru.....                              | 72 |

### **BAB V: ANALISA DATA DAN HASIL PENELITIAN**

|   |     |
|---|-----|
| 5.1 Analisa Data dan Hasil Penelitian .....                     | 86  |
| 5.1.1 Standar dan Sasaran Kebijakan.....                        | 86  |
| 5.1.2 Sumber Daya.....  | 89  |
| 5.1.3 Komunikasi Antar Organisasi dan Penguatan Aktivitas ..... | 94  |
| 5.1.4 Karakteristik Agen Pelaksana .....                        | 97  |
| 5.1.5 Kondisi Sosial, Ekonimi dan Politik.....                  | 100 |
| 5.1.6 Disposisi Implementor .....                               | 102 |
| 5.2 Pembahasan.....   | 106 |

|  |     |
|--|-----|
| 5.3 Faktor-Faktor Penghambat Implementasi kebijakan Pajak Penghasilan Atas Pelaku Usaha Menengah pada KPP Pratama Pekanbaru Senapelan. | 120 |
|--|-----|

**BAB VI: PENUTUP**

|                      |     |
|----------------------|-----|
| 6.1 Kesimpulan ..... | 122 |
| 6.2 Saran.....       | 123 |

**DAFTAR KEPUSTAKAAN**

**LAMPIRAN**

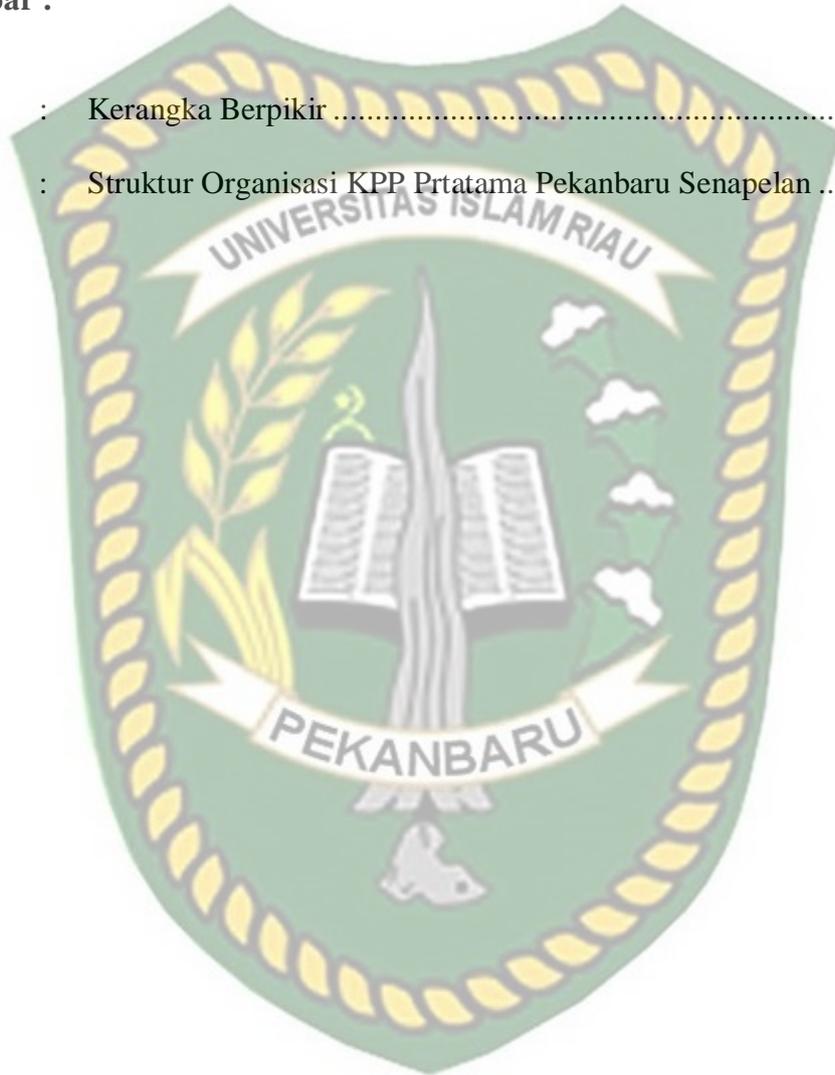


## DAFTAR TABEL

| <b>Tabel:</b>  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| 1.1 Jumlah UMKM di Kota Pekanbaru 2016-2020 .....  | 4              |
| 1.2 Statistik Penerimaan Pajak PPh Final PP 23 Tahun 2018 Kota Pekanbaru ..  | 5              |
| 1.3 Data Sebaran Pelaku UMKM di Kecamatan Wilayah Kerja KPP Pratama Pekanbaru Senapelan.....   | 7              |
| 1.4 Statistik kepatuhan Wajib Pajak Kategori UMKM yang terdaftar dalam menggunakan PPh Final PP 23 Tahun 2018 pada KPP Pratama Pekanbaru Senapelan ..... | 10             |
| 1.5 Statistik Target dan Realisasi Pajak PPh Final PP 23 Tahun 2018 pada KPP Pratama Pekanbaru Senapelan .....   | 11             |
| 2.1 Tipologi .....   | 32             |
| 2.2 Literatur Rivee Kebijakan Pajak .....  | 49             |
| 2.3 Operasionalisasi Konsep .....  | 55             |
| 3.1 Sampel Key Informan dan Informan Penelitian .....  | 59             |
| 4.1 Statistik UMKM Wilayah Kerja KPP Pratama Pekanbaru.....  | 55             |
| 4.2 Alokasi Penyebaran Jumlah Pegawai KPP Pratama Pekanbaru Senapelan ..   | 74             |
| 4.3 Alokasi Penyebaran Jumlah Pegawai KPP Pratama Pekanbaru Senapelan Berdasarkan Pendidikan .....   | 75             |

## DAFTAR GAMBAR

| Gambar :   | Halaman |
|--|---------|
| 2.1 : Kerangka Berpikir .....                                    | 48      |
| 4.1 : Struktur Organisasi KPP Prtutama Pekanbaru Senapelan ..... | 69      |



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 Tentang Pajak Penghasilan Atas Penghasilan Dari Usaha Yang Diterima Atau Diperoleh Wajib Pajak Yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu
2. Daftar wawancara
3. Dokumentasi



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan sumber pendapatan yang penting bagi negara yang digunakan untuk menyelenggarakan tugas-tugas negara dan pembangunan. Penerimaan Negara dari pajak diatur dalam Undang-undang No. 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara pada pasal 2 Ayat a yang berbunyi hak Negara untuk memungut pajak, mengeluarkan dan mengedarkan uang dan melakukan pinjaman.

Pelaksanaan dari Pasal 2 ayat (a) undang undang tersebut adalah Undang Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (Undang-undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan) dimana menyebutkan pajak sebagai kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak Penghasilan (PPh) merupakan salah satu jenis pajak pusat yang dipungut oleh negara yang mana penyelenggaraan pemungutannya dilaksanakan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) sebagai unit eselon I di bawah Kementerian Keuangan. Direktorat Jendral Pajak Pusat sebagai pengelola Pajak Penghasilan meneruskan kewenangannya kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang bersentuhan langsung kepada wajib pajak.

Direktorat Jendral Pajak (DJP), sebagai salah satu Lembaga pengelola administrasi perpajakan di Indonesia selalu berusaha untuk meningkatkan penerimaan pajak guna untuk pembangunan nasional dan mensejahterakan rakyat. Di sisi lain, kebijakan pemerintah untuk mengoptimalkan penerimaan pajak menjadi bertolak belakang dengan pemikiran wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya yang cenderung berusaha untuk meminimalkan pembayaran beban pajak mereka. Wajib pajak merasa bahwa pajak yang dibayarkan belum sepenuhnya dirasakan untuk kepentingan umum dan wajib pajak sendiri menganggap bahwa pajak merupakan suatu beban bagi mereka, karena pemerataan pembangunan yang belum maksimal menyebabkan rakyat enggan membayarkan kewajiban pajaknya, sehingga wajib pajak berusaha mencari cara untuk mengurangi beban pajak yang harus dibayar kepada negara, yaitu dengan melakukan perlawanan aktif.

Dengan dianutnya *Self Assesment System*, maka selain bergantung pada kesadaran dan kejujuran wajib pajak, pengetahuan teknis perpajakan yang memadai juga memegang peran penting, agar wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut *self asesment system* dimana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melapor kewajibannya sendiri. Tata cara pemungutan dengan *self asesment system* berhasil dengan baik jika masyarakat mempunyai pengetahuan dan disiplin pajak yang tinggi.

Secara Nasional kelompok usaha Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) telah terbukti mampu memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pembentukan penerimaan negara dan Produk Domestik Bruto (PDB) nasional dan ekspor. Pelaku usaha UMKM yang berbentuk atau milik perorangan dan/atau badan usaha yang dimiliki oleh orang perorangan seperti yang diatur dalam Pasal 1 ayat 1, 2 dan 3 Undang-undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil Menengah, merupakan Wajib Pajak seperti yang di atur dalam Undang Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (Undang-undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan) Pasal 1 ayat 2 yang berbunyi Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Kota Pekanbaru ditinjau dari letak geografis wilayah ini sangat strategis, terletak di jantung pulau Sumatera dan menjadi pintu gerbang Indonesia bagian barat menuju Negara-negara ASEAN dan Negara-negara lainnya. Dengan sangat strategisnya letak geografis wilayah Kota Pekanbaru, maka kondisi tersebut memunculkan potensi aktivitas perekonomian yang besar. Salah satu aktivitas perekonomian tersebut adalah dari sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Hal tersebut dapat dilihat dari salah satu misi Kota Pekanbaru yaitu mewujudkan UMKM dan koperasi yang kuat melalui pembinaan kelembagaan dan usaha, kemudahan akses modal, akses sarana dana prasarana produksi, dukungan teknologi dan riset, dukungan sarana transportasi dan distribusi serta

kemudahan akses pemasaran. Perwujudan dari misi tersebut sudah mulai terlihat nyata karena sektor UMKM yang selalu berkembang dengan pesat. Jenis usaha dan jenis kegiatan pelaku usaha UMKM di Kota Pekanbaru, berbeda beda pada setiap daerah Kecamatan, karena setiap daerah kecamatan memiliki karakteristik potensi perekonomian yang berbeda satu sama lainnya. Namun pada prinsipnya semua kecamatan di Kota Pekanbaru memiliki potensi aktivitas perekonomian yang besar. Berikut adalah data mengenai perkembangan jumlah pelaku usaha UMKM di Kota Pekanbaru tahun 2016 sampai dengan 2020 sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Jumlah UMKM di Kota Pekanbaru 2016-2020**

| Uraian Jenis UMKM | Tahun         |               |               |               |               |
|-------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                   | 2016          | 2017          | 2018          | 2019          | 2020          |
| <b>Mikro</b>      | 16.273        | 16.388        | 16.575        | 16.701        | 17.244        |
| Peningkatan (%)   |               | 0,71%         | 1,14%         | 0,76%         | 3,25%         |
| (Jmlh)            |               | 115           | 187           | 126           | 543           |
| <b>Kecil</b>      | 6.431         | 6.672         | 6.718         | 6.810         | 6.909         |
| Peningkatan (%)   |               | 3,75%         | 0,69%         | 1,37%         | 1,45%         |
| (Jmlh)            |               | 241           | 46            | 92            | 99            |
| <b>Menengah</b>   | 2.340         | 2.428         | 2.497         | 3.606         | 4.710         |
| Peningkatan (%)   |               | 3,76%         | 2,84%         | 44,41%        | 30,62%        |
| (Jmlh)            |               | 88            | 69            | 1.109         | 1.104         |
| <b>Jumlah</b>     | <b>25.744</b> | <b>25.488</b> | <b>25.790</b> | <b>27.117</b> | <b>28.863</b> |

Sumber: Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru, 2021

Jumlah pelaku usaha kategori Mikro meningkat dari tahun 2016 ke tahun 2020 sejumlah 971 pelaku usaha atau 5,97%. Pelaku usaha kategori Kecil juga mengalami peningkatan dari tahun 2016 ke tahun 2020 sejumlah 478 atau 7,43% pelaku usaha. Pelaku usaha kategori Menengah juga mengalami peningkatan dari tahun 2016 ke tahun 2020 sejumlah 2.370 pelaku usaha atau 101,28%. Berdasarkan data diatas bahwa menunjukkan bahwa jumlah pelaku usaha UMKM

di Kota Pekanbaru semakin tahun semakin bertambah terlihat dari tahun 2016 sampai dengan 2020.

Di Kota Pekanbaru terdapat satu Kantor Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Riau & Kepulauan Riau. Kantor Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Riau & Kepulauan Riau membawahi 2 (dua) Kantor Pelayanan Pajak yang ada di Kota Pekanbaru yaitu KPP Pratama Pekanbaru Tampan dan KPP Pratama Pekanbaru Senapelan yang memiliki wilayah kerja semua kecamatan di Kota Pekanbaru.

Untuk melihat statistik perkembangan jumlah penerimaan pajak PPh Final dari pelaku UMKM di Kota Pekanbaru dapat di jelaskan pada data table berikut ini :

**Tabel 1.2 Statistik Penerimaan Pajak PPh Final PP 23 Tahun 2018 Kota Pekanbaru (Milyar Rupiah)**

| Nama KPP Pratama       | Tahun         |               |               |               |               |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                        | 2016          | 2017          | 2018          | 2019          | 2020          |
| <b>Senapelan</b>       | 126,11        | 126,62        | 135,47        | 206,65        | 195,61        |
| +/- Milyar Rp          |               | 0,51          | 8,85          | 71,18         | -11,04        |
| +/- %                  |               | 0,40%         | 6,99%         | 52,54%        | -5,34%        |
| <b>Tampan</b>          | 226,39        | 232,10        | 246,49        | 268,42        | 196,00        |
| +/- Milyar Rp          |               | 5,71          | 14,39         | 21,93         | -72,42        |
| +/- %                  |               | 2,52%         | 6,20%         | 8,90%         | -26,98%       |
| <b>Total</b>           | <b>352,50</b> | <b>358,72</b> | <b>381,96</b> | <b>475,07</b> | <b>392,61</b> |
| +/- Milyar Rp          |               | 6,22          | 23,24         | 93,11         | -82,46        |
| +/- %                  |               | 1,76%         | 6,48%         | 24,38%        | -17,36%       |
| <b>Senapelan/Total</b> | <b>35,78%</b> | <b>35,30%</b> | <b>35,47%</b> | <b>43,50%</b> | <b>49,82%</b> |
| <b>Tampan/Total</b>    | <b>64,70%</b> | <b>64,70%</b> | <b>64,53%</b> | <b>56,50%</b> | <b>49,92%</b> |

Sumber : BPS Kota Pekanbaru, 2021

Data diatas menjelaskan statistik realisasi penerimaan pajak PPh Final PP 23 Tahun 2018 di Kota Pekanbaru yang dikelompok berdasarkan KPP Pratama yang ada. Dari data diatas dapat dijelaskan bahwa dalam kurun waktu tahun 2016 sampai dengan tahun 2020 atau 5 (lima) tahun terakhir, peningkatan penerimaan

PPh Final Dari Pelaku UMKM di Kota Pekanbaru menunjukkan peningkatan berturut turut dari tahun 2016 naik 1,76% di tahun 2017, meningkat 6,48% ditahun 2018, meingkat 24,38% di tahun 2019, namun mengalami penurunan di - 17,36% tahun 2020. Kondisi serupa juga terjadi di KPP Pratama yang ada di Kota Pekanbaru yaitu KPP Pratama Pekanbaru Senapelan dan KPP Pratama Pekanbaru Tampan. Dari data diatas dapat sementara disimpulkan ditengah peningkatan jumlah pelaku usaha UMKM di Kota Pekanbaru tidak seiring dengan peningkatan realisasi penerimaan pajak final PP 23 Tahun 2018.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan merupakan salah satu Kantor Pelayanan Pajak yang berada di Kota Pekanbaru. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan memiliki 7 (tujuh) kecamatan dalam wilayah kerjanya. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan memiliki Wilayah kerja dari berbagai kecamatan yang ada di Pekanbaru yaitu :

1. Pekanbaru Kota
2. Kecamatan Senapelan
3. Kecamatan Sail
4. Kecamatan Lima Puluh Kota
5. Kecamatan Rumbai
6. Kecamatan Rumbai Pesisir
7. Kecamatan Tenayan Raya

Berikut data mengenai jumlah pelaku usaha UMKM yang berada di wilayah kerja KPP Pratama Pekanbaru Senapelan tahun 2016 sampai dengan 2020 :

**Tabel 1.3 Data Sebaran Pelaku Usaha UMKM di Kecamatan Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan**

| Kecamatan             | Tahun         |               |               |               |               |
|-----------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                       | 2016          | 2017          | 2018          | 2019          | 2020          |
| <b>Pekanbaru Kota</b> | 1.758         | 1.784         | 1.804         | 1.853         | 1.935         |
| Peningkatan (%)       |               | 26            | 20            | 49            | 82            |
| (Jmlh)                |               | 1,48%         | 1,12%         | 2,72%         | 4,43%         |
| <b>Senapelan</b>      | 1.897         | 1.924         | 1.945         | 1.984         | 2.061         |
| Peningkatan (%)       |               | 27            | 21            | 39            | 77            |
| (Jmlh)                |               | 1,42%         | 1,09%         | 2,01%         | 3,88%         |
| <b>Sail</b>           | 2.271         | 2.312         | 2.338         | 2.437         | 2.573         |
| Peningkatan (%)       |               | 41            | 26            | 99            | 136           |
| (Jmlh)                |               | 1,81%         | 1,12%         | 4,23%         | 5,58%         |
| <b>Lima Puluh</b>     | 2.469         | 2.512         | 2.539         | 2.595         | 2.695         |
| Peningkatan (%)       |               | 43            | 27            | 56            | 100           |
| (Jmlh)                |               | 1,74%         | 1,07%         | 2,21%         | 3,85%         |
| <b>Rumbai</b>         | 1.815         | 1.839         | 1.860         | 1.920         | 2.017         |
| Peningkatan (%)       |               | 24            | 21            | 60            | 97            |
| (Jmlh)                |               | 1,32%         | 1,14%         | 3,23%         | 5,05%         |
| <b>Rumbai Pesisir</b> | 2.150         | 2.191         | 2.215         | 2.302         | 2.422         |
| Peningkatan (%)       |               | 41            | 24            | 87            | 120           |
| (Jmlh)                |               | 1,91%         | 1,10%         | 3,93%         | 5,21%         |
| <b>Tenayan Raya</b>   | 2.201         | 2.239         | 2.263         | 2.328         | 2.431         |
| Peningkatan (%)       |               | 38            | 24            | 65            | 103           |
| (Jmlh)                |               | 1,73%         | 1,07%         | 2,87%         | 4,42%         |
| <b>Total</b>          | <b>14.562</b> | <b>14.801</b> | <b>14.964</b> | <b>15.418</b> | <b>16.133</b> |
| Peningkatan (%)       |               | 240           | 163           | 455           | 715           |
| (Jmlh)                |               | 1,65%         | 1,10%         | 3,04%         | 4,64%         |

Sumber: Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru, 2021

Dari data diatas dapat dijelaskan bahwa, perkembangan pelaku UMKM di setiap Kecamatan dalam wilayah kerja KPP Pratama Pekanbaru Senapelan dalam 5 (lima) tahun terakhir dari tahun 2016 sampai tahun 2020 selalu meningkat. Terjadinya peningkatan jumlah pelaku usaha UMKM di Kota Pekanbaru dalam kurun waktu 5 (lima) tahun terakhir dari tahun 2016 sampai tahun 2020, tidak terlepas dari keberhasilan Pemerintah Kota Pekanbaru dalam menjalankan program dari visi dan misi Kota Pekanbaru yaitu mewujudkan UMKM dan koperasi yang

kuat melalui pembinaan kelembagaan dan usaha, kemudahan akses modal, akses sarana dana prasarana produksi, dukungan teknologi dan riset, dukungan sarana transportasi dan distribusi serta kemudahan akses pemasaran. Perwujudan dari misi tersebut sudah mulai terlihat nyata karena sektor UMKM yang selalu berkembang dengan pesat.

Salah satu bentuk kemudahan yang diberikan kepada pelaku usaha UMKM adalah dengan penetapan tarif baru pajak PPh Final UMKM berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 Tentang Pajak Penghasilan Atas Penghasilan Dari Usaha Yang Diterima Atau diperoleh Wajib Pajak Yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu. Mengenai tarif baru teruntuk PPh Final UMKM bahwa tarif PPh Final yang awalnya dikenakan sejumlah 1% yang di atur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 dipangkas menjadi hanya 0,5% yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 dengan ketentuan omset tidak melebihi Rp. 4.800.000.000 (empat milyar delapan ratus juta) per tahun.

Pemberlakuan kebijakan peraturan baru ini dimaksudkan untuk mendorong masyarakat berperan serta dalam kegiatan ekonomi dengan memberikan kemudahan dan kesederhanaan kepada pelaku UMKM dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan penerapan tarif baru ini maka beban pajak yang ditanggung oleh pelaku UMKM menjadi lebih kecil, sehingga pelaku UMKM memiliki kemampuan ekonomi yang lebih besar untuk mengembangkan usaha dan melakukan investasi. Kebijakan ini juga memberikan keadilan kepada pelaku UMKM yang telah mampu melakukan pembukuan, sehingga wajib pajak dapat

memilih untuk dikenai Pajak Penghasilan berdasarkan tarif umum Undang-undang Pajak Penghasilan.

Kemudahan yang diberikan pemerintah melalui penurunan tarif pajak PPh Final pada UMKM berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 Tentang Pajak Penghasilan Atas Penghasilan Dari Usaha Yang Diterima Atau diperoleh Wajib Pajak Yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu, juga di dukung dengan salah satu kebijakan strategis dari pelaksanaan misi dari Direktorat Jendral Pajak (DJP) dalam upaya meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak adalah pelayanan modernisasi administrasi perpajakan berbasis teknologi untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan.

Dengan adanya modernisasi system administrasi perpajakan yang berbasis teknologi informasi Dirjen Pajak mengharapkan akan terjadinya peningkatan tingkat kepatuhan wajib pajak dan administrasi yang lebih efisien dan lebih produktif karena telah mengadopsi kemajuan teknologi informasi yang berbasis komputerisasi dan internet.

Beberapa karakteristik modernisasi administrasi perpajakan adalah seluruh kegiatan administrasi dilaksanakan melalui system administrasi yang berbasis teknologi terkini, seluruh wajib pajak diwajibkan membayar melalui kantor penerimaan secara *on line*, seluruh wajib pajak diwajibkan melaporkan kewajiban perpajakannya dengan menggunakan media komputer *e-SPT (e-Filling)* dan *monitoring* kepatuhan wajib pajak dilaksanakan secara intensif. Kemudahan berusaha ini diyakini dapat meningkatkan rasio kepatuhan pajak tahunan. Apalagi

jika perbaikan atas system perpajakan didukung dengan pembaruan *core tax system*.

**Tabel 1.4 Statistik Kepatuhan Wajib Pajak Kategori UMKM Yang Terdaftar Dalam Menggunakan PPh Final PP 23 Tahun 2018 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan**

| Uraian                                  | Tahun  |        |        |        |        |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|
|   | 2016   | 2017   | 2018   | 2019   | 2020   |
| <b>a. Jumlah UMKM*)</b>                 | 14.562 | 14.801 | 14.964 | 15.418 | 16.133 |
| <b>b. Wajib Pajak Terdaftar<br/>**)</b> | 13.186 | 13.829 | 14.491 | 15.066 | 15.231 |
|   | 90,55% | 93,42% | 96,84% | 97,72% | 96,89% |
| <b>c. Wajib SPT Tahunan<br/>***)</b>    | 5.074  | 4.891  | 4.601  | 5.480  | 6.512  |
|   | 38,48% | 35,37% | 31,75% | 36,37% | 41,66% |
| <b>d. Realisasi SPT<br/>****)</b>       | 2.823  | 2.712  | 2.696  | 2.842  | 3.216  |
|   | 55,64% | 55,45% | 58,60% | 51,86% | 49,39% |

Sumber: KPP Pratama Pekanbaru Senapelan, Tahun 2021

\*) di wilayah kerja KPP Pratama Pekanbaru Senapelan

\*\*\*) wajib pajak terdaftar vs jumlah UMKM di Wilayah Kerja KPP

\*\*\*\*) realisasi SPT vs Wajib Pajak Terdaftar di KPP

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa pada tahun 2016, terdapat perbedaan selisih antara jumlah UMKM yang di wilayah kerja KPP Pratama Pekanbaru Senapelan dengan jumlah wajib pajak UMKM yang terdaftar sebesar 1.376 pelaku usaha UMKM atau dari jumlah UMKM yang ada di wilayah kerja baru 90,55% yang terdaftar di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan. Kondisi tersebut terus terjadi berturut turut terjadi pada tahun 2017 sebesar 972 pelaku UMKM atau 93,43%, tahun 2018 sebesar 473 pelaku UMKM atau 96,84%, tahun 2019 sebesar 352 pelaku UMKM atau 97,72% dan tahun 2020 sebesar 502 pelaku UMKM atau 96,89%. Fenomena kesenjangan ini sementara dapat di artikan bahwa tidak semua pelaku UMKM yang berada di wilayah kerja KPP Pratama Pekanbaru Senapelan telah terdaftar sebagai wajib pajak.

Selanjutnya data diatas juga menunjukkan bahwa semua pelaku UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan yang sudah dikategorikan wajib menyampaikan SPT Tahunan tidak semuanya menyampaikan SPT Tahunan, seperti yang ada pada tabel realisasi SPT Tahunan. Fenomena terjadinya kesenjangan antara wajib pajak pelaku UMKM yang kategori wajib SPT Tahunan dengan wajib pajak pelaku UMKM yang merealisasikan SPT Tahunan dari tahun 2016 sampai tahun 2020 yang masih di bawah 60% di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan. Fenomena tersebut diatas terjadi ditengah berkembangnya sektor UMKM di Kota Pekanbaru dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2020, dan diberikannya fasilitas kemudahan dari pemerintah dengan kebijakan implementasi Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2018 Tentang Pajak Penghasilan Atas Penghasilan Dari Usaha Yang Diterima Atau diperoleh Wajib Pajak Yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu dan dukungan penerapan modernisasi administrasi perpajakan berbasis teknologi komputerisasi dan internet. Kondisi perbedaan ini sangat kontras terjadi sehingga perlu dilakukan penelitian lebih mendalam untuk mengetahui bagaimana efektifitas pelaksanaan dari kebijakan implemtasi Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2018 tersebut diatas.

**Tabel 1.5 Statistik Target Pajak dan Realisasi Pajak PPh Final PP 23 Tahun 2018 pada KPP Pratama Pekanbaru Senapelan (Milyar Rupiah)**

| Uraian            | Tahun  |        |        |        |        |
|-------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
|                   | 2016   | 2017   | 2018   | 2019   | 2020   |
| <b>Target</b>     | 143,62 | 142,76 | 144,43 | 230,12 | 232,53 |
| <b>Realisasi</b>  | 126,11 | 126,62 | 135,47 | 206,65 | 195,61 |
| <b>Persentase</b> | 87,81% | 88,69% | 93,80% | 89,80% | 84,12% |

*Sumber: KPP Pratama Pekanbaru Senapelan, Tahun 2021*

Dari tabel di atas dapat di lihat bahwa persentase target pajak dengan realisasi pajak berfluktuatif dari tahun ke tahun. Realisasi penerimaan meningkat berturut turut dari tahun 2016 sampai 2018, yaitu 87,81%, 88,69% dan 93,80%. Namun mengalami penurunan berturut turut dari tahun 2019 dan 2020 yaitu 89,80% dan 84,12%.

Dari beberapa uraian beberapa fakta dan data diatas berdasarkan hasil observasi dapat di simpulkan bahwa terdapat beberapa fenomena terkait dengan Implementasi Kebijakan Perpajakan Penghasilan Atas Pelaku Usaha Menengah Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan yaitu sebagai berikut:

1. Pelaku UMKM cenderung berpikir/berpersepsi negative terhadap birokrasi, aturan dan ketentuan yang rumit, dan banyaknya aturan tentang perpajakan.
2. Pemahaman mengenai system perpajakan yang menganut *Self Assesment System* yang kurang, dimana harus menghitung, memperhitungkan, membayar dan melapor kewajibannya sendiri.
3. Penguasaan administrasi perpajakan yang berbasis teknologi komputerisasi dan internet yang lemah.
4. Terjadinya pandemi Covid 19 yang mana berdampak pada kelancaran berusaha para pelaku usaha.

Berdasarkan pemaparan dan fenomena diatas maka pada kesempatan ini penulis mengadakan penelitian dengan judul **"Implementasi Kebijakan Pajak Penghasilan atas Pelaku Usaha Menengah pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan"**.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berangkat dari uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Implementasi kebijakan pajak penghasilan atas pelaku usaha menengah pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan?
2. Apa faktor penghambat Implementasi kebijakan pajak penghasilan atas pelaku usaha menengah pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisa dan menjelaskan Implementasi kebijakan pajak penghasilan atas pelaku UMKM pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.
2. Untuk menganalisa dan menjelaskan faktor penghambat Implementasi kebijakan pajak penghasilan atas pelaku UMKM pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.

## 1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai tambahan informasi bagi Pemerintah Daerah dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan dalam Implementasi kebijakan pajak

penghasilan atas pelaku usaha menengah pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.

2. Sebagai sumbangan informasi bagi pembaca dan peneliti selanjutnya dalam kajian yang sama dan meningkatkan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya bidang studi Ilmu Administrasi.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIRAN

#### 2.1. Studi Kepustakaan

##### 2.1.1. Konsep Administrasi Publik

###### a. Konsep Administrasi

Secara terminologi, sebagaimana yang dikemukakan oleh Faried Ali (2011:19) apa yang disebut “Administrasi” adalah mengurus, mengatur, mengelola. Mengurus diarahkan pada penciptaan keteraturan sebab pengurusan yang teratur menghasilkan pencapaian tujuan yang tepat atau pada tujuan yang diinginkan. Mengatur diarahkan pada penciptaan keteraturan, serta mengelola diarahkan pada kegiatan yang berlangsung secara holistik.

Sedangkan Syafri (2012:3) mengatakan administrasi dalam arti sempit adalah berupa kegiatan pencatatan, pengelolaan, pengumpulan, pemberian nomor/kode surat, pengetikan, penggandaan, penyimpanan (pengarsipan), pengiriman, berbagai informasi yang diterima atau yang dikeluarkan oleh suatu organisasi/insitusi.

Adapun ragam pengertian untuk menerangkan lingkup konsep administrasi menurut Atmosudirdjo dalam Zulkifli (2009:9) sebagai berikut:

- a. Administrasi sebagai fungsi atau kegiatan (*activity*) adalah seperangkat kegiatan-kegiatan yang tertentu dan terarah yang berlangsung untuk memimpin serta mengendalikan suatu organisasi modern yang menjadi wahana suatu urusan atau usaha dan sekaligus apa yang berlangsung di dalamnya.

- b. Organisasi modern sebagai badan, adalah organisasi yang mempunyai konstitusi dan status tertentu sehingga jelas apa yang menjadi maksud (*purpose*) dan tujuan-tujuan (*goals*), usahanya, sumber pendanaannya (*financial resources*), serta langkah-langkah yang akan ditempuh untuk mencapai tujuan-tujuannya.
- c. Setiap organisasi modern dikepalai (yang bertugas dan bertanggungjawab) dan dipimpin (yang menggerakkan secara terarah dan bertujuan) oleh administrator.
- d. Administrator bisa perorangan bisa suatu dewan.
- e. Administrator menunaikan tugas, wewenang, kewajiban, dan tanggung jawabannya melalui apa yang disebut administrasi.

Hal lain yang dapat dicermati dari sejumlah definisi tersebut adalah bahwa prioritas utama administrasi terciptanya tingkat efektifitas dan efisiensi yang optimal, baik dalam melaksanakan aktivitas-aktivitas utama dan aktivitas penunjang maupun dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

#### **b. Konsep Administrasi Publik**

Administrasi publik di Indonesia dikenal dengan istilah administrasi negara yakni salah satu aspek dari kegiatan pemerintahan (Kasim, 1993:21). Menurut Gordon dalam Kasim (1993:22) administrasi public adalah studi tentang seluruh proses, organisasi dan individu yang bertindak sesuai dengan peran dan jabatan resmi dalam pelaksanaan peraturan perundangan yang dikeluarkan oleh lembaga legislatif, eksekutif dan peradilan. Definisi ini secara implicit menganggap administrasi publik terlibat dalam seluruh proses kebijakan publik.

Sedangkan Land dan Rosenbloom dalam Kasim (1998:98) menyatakan administrasi publik harus dilaksanakan dengan melihat kebutuhan masyarakat. Administrasi public diharapkan dapat bekerja secara efisien dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat yang dianggap sebagai konsumen, sebagaimana halnya perusahaan swasta. Pendekatan ini disebut pendekatan populis yang menginginkan administrasi publik agar lebih dikendalikan oleh kebutuhan masyarakat yang memerlukan pelayanan.

Berdasarkan penjelasan di atas peneliti menyimpulkan bahwa administrasi public adalah proses suatu organisasi maupun individu dalam melaksanakan tujuannya sesuai dengan peran dan jabatan resmi dalam pelaksanaan peraturan perundangan yang dikeluarkan dalam pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan seluruh proses kebijakan publik.

### **2.1.2. Konsep Organisasi Publik**

#### **a. Konsep Organisasi**

Konsep organisasi merupakan titik sentral dan tujuan aplikasinya adalah setiap aspek studi administrasi. Karena keberadaan setiap aspek studi administrasi itu dimaksudkan untuk memberikan dukungan kepada kebijakan manajerial dan operasional dalam rangka meningkatkan efektifitas dan efisiensi organisasi.

Siagian dalam Zulkifli (2005:25) merumuskan defenisi organisasi sebagai setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerjasama dan secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang mana terdapat seorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan bawahan.

Sedangkan menurut Hamim (2005:24) menjelaskan bahwa organisasi adalah proses penggabungan pekerjaan yang para individu atau kelompok-kelompoknya harus melakukan dengan bakat-bakat yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas sedemikian rupa member saluran terbaik untuk pemakaian efisien, sistematis, positif dari usaha yang tersedia untuk mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan.

#### **b. Organisasi Publik**

Istilah public berasal dari privat berasal dari bahasa Latin, di mana public berarti "*of people*" (yang berkenaan dengan masyarakat) sementara privat berarti "*set apart*" (yang terpisah) dalam literature administrasi publik, pengertian organisasi public bermula dari konsep "barang publik" (*publik goods*), yaitu adanya produk-produk tertentu berupa barang dan jasa yang tidak dapat dipenuhi dengan mekanisme pasar yang dilakukan individu-individu ( Kusdi, 2009:25). Konsep ini menunjukkan adanya produk yang bersifat kolektif dan harus diupayakan secara kolektif pula. Inilah alasan mengapa organisasi publik harus diadakan.

Kita bisa menyebutkan beberapa bidang tertentu yang bersifat kolektif di mana organisasi public memainkan peranannya, misalnya penegakan hukum, pelayanan kesehatan, pendidikan, keamanan nasional, dan lain sebagainya. Semua ini tidak bisa diupayakan secara individual. Jadi, secara sederhananya, organisasi public diadakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu pelayanan-pelayanan yang tidak dapat diusahakan sendiri secara terpisah oleh masing-masing individu. Oleh karena itu, kita bisa mengatakan bahwa fungsi

organisasi publik adalah mengatur pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat secara umum.

Berdasarkan penjelasan diatas peneliti menyimpulkan organisasi publik adalah yang memiliki ciri-ciri : 1) organisasi yang terbesar, 2) yang mewadahi seluruh lapisan masyarakat dengan ruang lingkup negara, 3) mempunyai kewenangan yang abash dibidang politik, administrasi pemerintahan dan hokum secara terlembaga, 4) sehingga mempunyai kewajiban melindungi warga negaranya, 5) melayani keperluannya, 6) sebaliknya berhak pula memungut pajak untuk pendanaan, 7) serta menjatuhkan hukuman sebagai sanksi penegakan peraturan. Organisasi publik sering dilihat pada bentuk organisasi pemerintah yang dikenal sebagai birokrasi pemerintah (organisasi pemerintahan), atau satu-satunya organisasi di dunia yang mempunyai wewenang merampok harta rakyat (pajak), membunuh rakyat (hukuman mati) dan memenjarakan rakyat.

Organisasi dalam penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan berdiri pada tahun 2008 yang mana dahulunya nama kantor ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Pekanbaru. Pembentukan Kanwil DJP Riau dan Kepri di awali dengan dibentuknya Kanwil XIX DJP Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No65/KMK.01/2002 tanggal 27 february 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar dan Kantor pelayan Pajak dan Wajib Pajak Besar. Kemudian berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan NO 587/KMK.01/2003 tanggal 31 desember 2003 Kanwil XIX DJP Wajib Pajak Besar di ubah menjadi Kanwil DJP Wajib Pajak Besar.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan memiliki Wilayah kerja dari berbagai kecamatan yang ada di Pekanbaru yaitu :

1. Kota Pekanbaru
2. Kecamatan Senapelan
3. Kecamatan Sail
4. Kecamatan Lima Puluh
5. Kecamatan Rumbai
6. Kecamatan Rumbai Pesisir
7. Kecamatan Tenayan Raya

### **2.1.3. Konsep Manajemen Publik**

#### **a. Konsep Manajemen**

Manajemen secara umum merupakan proses pencapaian tujuan melalui dinamika kerjasama manusia atau melalui kegiatan orang lain. Winardi (2009:3) mengemukakan pandangan manajemen merupakan sebuah proses khusus yang terdiri dari kegiatan-kegiatan perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan (*actuating*), dan tindakan pengawas (*controlling*), yang dilaksanakan untuk mendeterminasikan dan mencapai sasaran-sasaran yang ditetapkan sebelumnya, dengan jalan memanfaatkan unsur manusia dan sumber daya lainnya.

Sedangkan menurut Hasibuan (2006:2) manajemen merupakan suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya yang lainnya. Manajemen mencakup

kegiatan untuk mencapai tujuan, dilakukan oleh individu-individu yang menyumbangkan upayanya yang terbaik melalui tindakan-tindakan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Manajemen memiliki unsur-unsur yang saling terkait satu sama lain, yaitu:

a. Manusia (*Man*)

Manusia merupakan sarana penting dan utama dalam setiap manajemen untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Berbagai kegiatan seperti yang terdapat dalam fungsi manajemen memerlukan adanya sumber daya manusia untuk menjalankannya.

b. Uang (*Money*)

Uang selalu dibutuhkan dalam perusahaan, mulai dari pendirian perusahaan, proses produksi, dan lain sebagainya. Oleh sebab itu, uang sebagai sarana manajemen harus digunakan sedemikian rupa agar tujuan yang diinginkan tercapai. Kelancaran atau ketidaklancaran proses manajemen sedikit banyak dipengaruhi oleh pengelolaan keuangan.

c. Metode (*Method*)

Metode sangat penting agar kegiatan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Manusia dihadapkan pada berbagai alternative metode cara dalam menjalankan pekerjaan sehingga cara yang dilakukannya dapat menjadi sarana atau alat manajemen untuk mencapai tujuan.

d. Bahan-bahan/perlengkapan (*Material*)

Bahan-bahan/perlengkapan dianggap sebagai alat atau sarana manajemen, karena dalam proses pelaksanaan kegiatan, manusia menggunakan bahan-bahan untuk mencapai tujuan yang diinginkan

e. Mesin-mesin (*Machines*)

Mesin memegang peranan penting dalam proses produksi setelah terjadinya revolusi industri. Perkembangan teknologi yang semakin pesat, menyebabkan penggunaan mesin semakin menonjol. Hal ini karena banyaknya mesin-mesin baru yang ditemukan oleh para ahli sehingga memungkinkan peningkatan dalam produksi. Pasar (*Market*) merupakan tempat kita memasarkan produk yang telah diproduksi. Pasar sangat dibutuhkan dalam suatu perusahaan. Pasar tersebut berupa masyarakat (pelanggan) itu sendiri. Tanpa adanya pasar suatu perusahaan akan mengalami kebangkrutan. Oleh karena itu perusahaan harus memikirkan manajemen pasar (pemasaran) yang baik, agar distribusi produk dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan apa yang diharapkan.

f. Informasi (*Information*)

Informasi sangat dibutuhkan dalam suatu perusahaan, baik informasi apa yang sedang populer, disukai, dan terjadi di masyarakat. Adanya informasi tersebut dapat membantu perusahaan dalam menganalisis produk yang akan dan telah dipasarkan.

## b. Manajemen Publik

Winardi (2010:79) menyebutkan bahwa, tugas pemerintahan yang paling dominan adalah menyediakan barang-barang public (*public utility*) dan memberikan pelayanan (*public service*) misalnya dalam bidang pendidikan, kesejahteraan sosial, kesehatan, perkembangan perlindungan tenaga kerja, pertanian, keamanan dan sebagainya. Selain itu Winardi juga memberikan argumentasi bahwa manajemen pemerintahan sebagai proses pencapaian tujuan pemerintahan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah, aparatur negara di masyarakat harus memperhatikan prinsip umum manajerial pemerintahan sebagai berikut:

1. Adanya pembagian kerja
2. Kewenangan dan tanggungjawab yang jelas
3. Mekanisme kerja yang jelas
4. Penghargaan terhadap setiap anggota
5. Etos kerja yang tinggi
6. Penyesuaian terhadap lingkungan sosial dan lingkungan fisik
7. Budaya kerja yang dilandasi nilai kejujuran yang tinggi
8. Antisipatif

Berdasarkan penjelasan di atas peneliti menyimpulkan bahwa manajemen publik adalah adanya pembagian kewenangan melalui mekanisme kerja untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan dengan sarana dan prasarana yang ada, termasuk organisasi serta sumber dana dan sumberdaya yang tersedia.

#### 2.1.4. Konsep Kebijakan Publik

Kebijakan secara efiestimologi, istilah kebijakan berasal dari bahasa Inggris “*policy*”. Akan tetapi kebanyakan orang berpandangan bahwa istilah kebijakan senantiasa disamakan dengan istilah kebijaksanaan. Padahal apabila dicermati berdasarkan tata bahasa, istilah kebijaksanaan berasal dari kata “*wisdom*”.

Nugroho (2003:25) mendefinisikan kebijakan public adalah kebijakan yang mengatur kehidupan bersama atau kebijakan publik, bukan kehidupan pribadi atau golongan melainkan semua masalah yang menyangkut bersama sejumlah masyarakat di daerah.

Sedangkan Dunn (2003:105) menyebutkan bahwa perumusan kebijakan merupakan suatu informasi yang relevan dengan kebijakan guna dimanfaatkan pada tingkat politik dalam rangka pemecahan suatu masalah. Adapun indikasi dari pada perumusan kebijakan ini adalah:

- 1) Pengolahan informasi yaitu usaha yang dilakukan oleh setiap badan atau instansi yang dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam pembuatan suatu kebijakan.
- 2) Penetapan alternatif-alternatif, merupakan penilaian yang diperoleh dari beberapa usulan yang ada.
- 3) Penerapan sarana keputusan, menggunakan penilaian yang dimiliki oleh badan instansi tersebut sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan kebijakan.
- 4) Penilaian terhadap isi kebijakan, melakukan tindakan evaluasi yang dilakukan oleh tindakan kebijakan.

Berdasarkan penjelasan tersebut peneliti menyimpulkan bahwa kebijakan publik adalah informasi yang relevan dengan kebijakan dalam rangka pemecahan suatu masalah yang mengatur kehidupan bersama atau kebijakan publik, bukan kehidupan pribadi atau golongan melainkan semua masalah yang menyangkut kepentingan bersama sejumlah masyarakat di daerah.

Adapun Model kebijakan menurut Partowidagdo dalam Anwar (2011:42) adalah rekonstruksi bantuan untuk menata secara imajinatif dan menginterpretasikan pengalaman-pengalaman keadaan bermasalah untuk mendeteksi, menjelaskan dan meramalkan aspek-aspek dengan maksud memecahkan permasalahan.

Sedangkan menurut Syafiie (2010:150) menyebutkan model kebijakan yang sesuai dengan situasi sekarang ini adalah model system dimana memperhatikan desakan-desakan lingkungan yang antara lain berisi tuntutan, dukungan, hambatan, tantangan, gangguan, rintangan, ujian, kebutuhan atau keperluan dan lain-lain yang mempengaruhi *public policy*, bukan sebaliknya, mementingkan kepentingan pribadi atau kelompok.

### **2.1.5. Konsep Implementasi Kebijakan**

#### **a. Pengertian Implementasi Kebijakan**

Aktivitas implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya (Mulyadi, 2016).

Menurut Winarno (2012:187) implementasi kebijakan public merupakan upaya pemerintah untuk melaksanakan salah satu tugas pokoknya, yakni memberikan pelayanan publik (*public cervices*) kepada masyarakat.

Adapun menurut Wibawa (2012:67) implementasi kebijakan merupakan pengejawantahan keputusan mengenai kebijakan yang mendasar, biasanya tertuang dalam suatu Undang-undang, namun juga dapat berbentuk instruksi-instruksi eksekutif yang penting atau keputusan perundangan.

Sedangkan menurut Van Meter dan Van Horn dalam Leo Agustino, (2012:139) implementasi kebijakan adalah “tindakan-tindakan yang di lakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan”.

Berbagai pendekatan model dalam implementasi kebijakan publik dapat dipahami melalui beberapa model klasik yang di ilhami dari berbagai fenomena di berbagai kawasan di belahan dunia, antara lain:

1. Pendekatan Implementasi Sistem Rasional (*Top Down*)

Menurut Parson dalam Mulyadi (2016:15) model rasional berisi gagasan bahwa implementasi adalah menjadikan orang melakukan apa-apa yang telah diperintahkan dan mengontrol urutan tahapan dalam sebuah sistem.

2. Pendekatan Implementasi Sistem *Bottom Up*.

Menurut Parson dalam Mulyadi (2016:16) model pendekatan *bottom up* menekankan kepada fakta bahwa implementasi di lapangan masih memberikan keleluasaan dalam penerapan kebijakan. Model ini memandang

proses sebagai sebuah negosiasi dan pembentukan *consensus*. Menurut Adam Smith dalam Ihsan Mulyadi (2016:16) implementasi kebijakan dari proses kebijakan dari perspektif perubahan sosial dan politik, dimana kebijakan yang dibuat oleh pemerintah bertujuan untuk mengadakan perbaikan atau perubahan dalam masyarakat sebagai kelompok sasaran.

#### **b. Model Implementasi Kebijakan Menurut Ahli**

Menurut Merilee S Grindle dalam Nugroho dalam Mulyadi (2016:66) keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh kebijakan (*content of policy*) dan lingkungan kebijakan (*content of implementation*).

Adapun menurut Mazmanian dan Sabatier dalam Subarsono dalam Mulyadi (2016:70) menjelaskan bahwa ada tiga kelompok variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi, yakni:

- a. Karakteristik dari masalah (*tractability of the problems*)
- b. Karakteristik kebijakan/undang-undang (*ability of statute to structure implementation*)
- c. Variable lingkungan (*nonstatutory variables affecting implementation*).

Selanjutnya George C. Edward III dalam Mulyadi (2016:68) mengemukakan ada empat variabel yang mempengaruhi kesuksesan terhadap implementasi kebijakan yakni :

- a. Komunikasi
- b. Sumber Daya
- c. Disposisi/Sikap
- d. Struktur Birokrasi.

Sedangkan Van Meter dan Van Horn dalam Mulyadi (2016:72) menjelaskan bahwa ada enam variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi yaitu:

- a. Standar dan sasaran kebijakan,
- b. Sumber daya,
- c. Komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas,
- d. Karakteristik agen pelaksana,
- e. Kondisi sosial, ekonomi dan politik,
- f. Disposisi implementor.

Variabel-variabel yang disebutkan diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Standar Dan Sasaran Kebijakan

Kinerja implementasi kebijakan dapat diukur tingkat keberhasilannya dari ukuran dan tujuan kebijakan yang bersifat realistik dengan sosio-kultur yang ada di level pelaksana kebijakan. Ketika ukuran dan dan sasaran kebijakan terlalu ideal (utopis), maka akan sulit direalisasikan (Agustino, 2006). Van Meter dan Van Horn dalam Mulyadi (2016:72) mengemukakan bahwa standar dan sasaran kebijakan harus terukur sehingga tidak menimbulkan interpretasi yang dapat menyebabkan terjadinya konflik di antara para agen implementasi.

Pemahaman tentang maksud umum dari suatu standar dan sasaran kebijakan adalah penting. Implementasi kebijakan yang berhasil, bisa jadi gagal (*frustated*) ketika para pelaksana (*officials*), tidak sepenuhnya menyadari terhadap standar dan tujuan kebijakan. Standar dan tujuan kebijakan memiliki hubungan erat dengan disposisi para pelaksana (*implementors*). Arah disposisi para

pelaksana (*implementors*) terhadap standar dan sasaran kebijakan juga merupakan hal yang “*crucial*”.

#### b. Sumber Daya

Dalam implementasi kebijakan harus ditunjang oleh sumber daya baik sumber daya manusia, material dan metode. Sasaran, tujuan dan isi kebijakan walaupun sudah di komunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif dan efisien. Sumber daya adalah factor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif dan efisien. Tanpa sumber daya, kebijakan hanya akan tinggal diatas kertas menjadi dokumen saja tidak diwujudkan untuk memberikan pemecahan permasalahan yang ada di masyarakat dan upaya untuk memberikan pelayanan pada masyarakat. Sumber daya ini meliputi empat komponen yaitu staf yang cukup (jumlah dan mutu), informasi yang dibutuhkan guna pengambilan keputusan, kewenangan yang cukup guna melaksanakan tugas dan tanggungjawab, dan fasilitas yang di butuhkan dalam pelaksanaan.

#### c. Komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas

Agar kebijakan publik bisa dilaksanakan dengan efektif, apa yang menjadi standar tujuan harus dipahami oleh para individu (*implementors*). Yang bertanggung jawab atas pencapaian standar dan tujuan kebijakan, karena itu standar dan tujuan harus dikomunikasikan kepada para pelaksana. Komunikasi dalam kerangka penyampaian informasi kepada para pelaksana kebijakan tentang apa menjadi standar dan tujuan harus konsisten dan seragam (*consistency and uniformity*) dari berbagai sumber informasi.

#### d. Karakteristik Agen Pelaksana

Pusat perhatian pada agen pelaksana meliputi organisasi formal dan organisasi informal yang akan terlibat dalam pengimplementasian kebijakan. Hal ini penting karena kinerja implementasi kebijakan akan sangat dipengaruhi oleh ciri yang tepat serta cocok dengan para agen pelaksananya. Hal ini berkaitan dengan konteks kebijakan yang akan dilaksanakan pada beberapa kebijakan menuntut pelaksana kebijakan yang ketat dan disiplin. Pada konteks lain diperlukan agen pelaksana yang demokratis dan persuasif. Selain itu, cakupan atau luas wilayah menjadi pertimbangan penting dalam menentukan agen pelaksana kebijakan.

#### e. Kondisi Sosial, Ekonomi Dan Politik

Lingkungan sosial, ekonomi dan politik yang tidak kondusif dapat menjadi sumber masalah dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan. Karena itu, upaya implementasi kebijakan mensyaratkan kondisi lingkungan eksternal yang kondusif. Dengan demikian lingkungan eksternal turut mendorong sejauh mana keberhasilan kebijakan publik.

#### f. Disposisi Implementor

Disposisi adalah sikap yang dimiliki oleh implementor kebijakan seperti komitmen, kejujuran, komunikatif, cerdas dan sifat demokratis implementor terhadap program. Edwards III mengatakan bahwa disposisi dalam implementasi kebijakan diartikan sebagai kecenderungan, keinginan atau kesepakatan para pelaksana untuk melaksanakan kebijakan, implementor baik harus memiliki disposisi yang baik, maka ia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik

seperti yang diinginkan atau ditetapkan oleh pembuat kebijakan. Implementasi kebijakan apabila memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan maka proses implementasinya tidak menjadi efektif dan efisien. Jadi dalam implementasi kebijakan tidak boleh menjadi kesenjangan antara pembuat dan implementor kebijakan dan hendaknya keduanya terjalin hubungan yang saling mendukung agar implementasi kebijakan berhasil dengan baik.

### c. Evaluasi Implementasi Kebijakan

Kebijakan publik yang sudah diimplementasikan perlu adanya evaluasi kebijakan sebagai bahan untuk melahirkan kebijakan yang lebih baik. Menurut Subarsono (2006:19) evaluasi adalah kegiatan untuk menilai tingkat kinerja suatu kebijakan. Evaluasi baru dapat dilakukan jika suatu kebijakan sudah berjalan cukup waktu. Lebih lanjut Subarsono mengatakan bahwa tujuan evaluasi kebijakan adalah sebagai berikut :

- 1) Menentukan tingkat kinerja kebijakan.
- 2) Mengukur tingkat efisiensi suatu kebijakan.
- 3) Mengukur tingkat keluaran (*out-come*) suatu kebijakan.
- 4) Mengukur dampak suatu kebijakan.
- 5) Untuk mengetahui apabila ada penyimpangan.
- 6) Sebagai bahan masukan (*input*) untuk kebijakan yang akan datang.

Selanjutnya menurut Dunn (2003:608) evaluasi kebijakan adalah pencapaian penetapan kebijakan sebagai menentukan arah kebijakan yang ditetapkan yang berlangsung dalam pencapaian tujuan yang terlaksana lebih baik

dari sebelumnya dengan pencapaian kebijakan melalui, ketepatan kebijakan, ketepatan pelaksanaan, ketepatan target, dan ketepatan lingkungan.

Evaluasi kebijakan juga bertujuan untuk mengukur keberhasilan dari sebuah kebijakan. Pengukuran tersebut diperlukan sebagai indikator-indikator sebagai penilaian dari hasil kebijakan tersebut. Menurut Wibawa (2001:9) evaluasi kebijakan bermaksud untuk mengetahui 4 aspek, yaitu : (1) proses pembuatan kebijakan, (2) proses implementasi, (3) konsekuensi kebijakan dan (4) efektivitas dalam kebijakan.

Dalam praktek di lapangan proses keberhasilan implementasi kebijakan dapat dilihat dari interaksi proses implementasi dengan lingkungannya. Proses interaksi itu adalah proses interaksi dari 2 (dua) variable yaitu (Purwanto dan Sulistyastuti, 2015:82):

1. Stakeholder (Implementor),
2. Sasaran Tujuan (Lingkungan)

Dari hasil interaksi tersebut menghasilkan tipologi sebagai berikut yaitu (Purwanto dan Sulistyastuti, 2015:82):

**Tabel 2.1 Tipologi Implementasi**

| Sumber Daya Implementor | Nilai Sasaran Tujuan (Lingkungan) |                |
|-------------------------|-----------------------------------|----------------|
|                         | Pro-Policy                        | Contra-Policy  |
| Strong                  | Co-Operatin                       | Counter-Action |
| Weak                    | Conformity                        | Detachment     |

Sumber : Puwanto dan Sulistyastuti, 2016:82

Dari tipologi diatas dapat menghasilkan kinerja implementasi. Kinerja implementasi yang baik adalah *Co-Operation* dan *Confirmity*. Sedangkan kinerja

implementasi yang buruk adalah *Counter-Action* dan *Detachment* (Purwanto dan Sulistyastuti, 2015:82).

Dalam kerangka pengukuran kinerja implementasi perlu dilakukan penentuan indikator output. Beberapa indikator output untuk menilai dan mengukur kinerja implementasi adalah sebagai berikut (Purwanto dan Sulistyastuti, 2015:106):

1. Indikator Akses

Indikator akses digunakan untuk mengetahui bahwa program atau pelayanan yang diberikan mudah dijangkau oleh kelompok sasaran. Selain itu akses juga mengandung pengertian bahwa dan orang-orang yang bertanggungjawab untuk mengimplementasikan kebijakan atau program mudah dikontak oleh masyarakat yang menjadi kelompok sasaran kebijakan atau program tersebut apabila mereka membutuhkan informasi atau ingin menyampaikan pengaduan.

2. Indikator Cakupan (*Coverage*)

Indikator ini digunakan untuk menilai seberapa besar kelompok sasaran yang sudah dapat dijangkau (mendapatkan pelayanan, hibah, transferan dana, dan sebagainya) oleh kebijakan publik yang diimplementasikan. Prosedur yang digunakan untuk mengukur cakupan adalah :

- a. Menetapkan siapa saja yang menjadi kelompok sasaran.
- b. Membuat proporsi (perbandingan) jumlah kelompok sasaran yang sudah dapat layanan terhadap total kelompok target.

### 3. Indikator Frekuensi

Frekuensi merupakan indikator untuk mengukur seberapa sering kelompok sasaran dapat memperoleh layanan yang disajikan oleh suatu kebijakan program. Semakin tinggi frekuensi layanan maka akan semakin baik implementasi kebijakan program tersebut.

### 4. Indikator Bias

Bias merupakan indikator yang digunakan untuk menilai apakah pelayanan yang diberikan oleh implementer bias (menyimpang) kepada kelompok masyarakat yang bukan menjadi sasaran atau kelompok masyarakat yang tidak *eligible*.

### 5. Indikator *Service Delivery* (Ketepatan Layanan)

Indikator ini digunakan untuk menilai apakah pelayanan yang diberikan dalam implementasi suatu program dilakukan tepat waktu atau tidak. Indikator ini penting untuk menilai output suatu program yang memiliki sensitivitas terhadap waktu. Artinya keterlambatan dalam implementasi program tersebut akan membawa implikasi kegagalan mencapai tujuan program tersebut.

### 6. Indikator Akuntabilitas

Indikator ini digunakan untuk menilai apakah tindakan para implementer dalam menjalankan tugas mereka untuk menyampaikan keluaran kebijakan kepada kelompok sasaran dapat dipertanggungjawabkan atau tidak.

## 2.1.6. Konsep Pajak

### a. Pengertian Pajak

Berdasarkan UU No 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta Wajib Pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional.

Adapun menurut Mardiasmo (2016:3) Pajak merupakan iuran yang dibayarkan oleh rakyat kepada negara yang masuk dalam kas negara yang melaksanakan pada undang-undang serta pelaksanaannya dapat dipaksakan tanpa adanya balas jasa. Iuran tersebut digunakan oleh negara untuk melakukan pembayaran atas kepentingan umum. Penerimaan pajak adalah merupakan sumber penerimaan yang dapat diperoleh secara terus – menerus dan dapat dikembangkan secara optimal sesuai kebutuhan pemerintah serta kondisi masyarakat.

Sedangkan menurut Soemitro (2013:1) menjelaskan Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbul (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Kemudian menurut Andriani (2014:3) 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 untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas Negara yang menyelenggarakan pemerintah.

Berdasarkan pengertian pajak oleh beberapa ahli, maka pengertian pajak menurut penulis adalah iuran wajib masyarakat kepada kas Negara yang bersifat memaksa dengan imbalan yang tidak langsung dirasakan oleh masyarakat dan digunakan untuk keperluan Negara.

#### **b. Ciri – Ciri Pajak**

Menurut Agung (2014:16) Pajak memiliki ciri-ciri diantaranya:

1. Iuran rakyat ke Negara.
2. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan.
3. Dalam membayar pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi secara langsung oleh pemerintah.
4. Pajak dipungut oleh Negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
5. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membayar public investment.
6. Pajak juga dapat pula mempunyai tujuan selain budgetair, yaitu mengatur.

Sedangkan menurut Zain (2014:12) ciri-ciri pajak sebagai berikut:

1. Pajak dipungut oleh Negara, baik oleh pemerintah pusat maupun oleh pemerintah daerah berdasarkan atas Undang-Undang serta aturan pelaksanaannya.

2. Pemungkinan pajak mengisyaratkan adanya alih dana (sumber daya) dari sektor swasta (wajib pajak membayar pajak) ke sektor Negera (pemungut pajak/administrasi pajak).
3. Pemungkinan pajak diperuntukkan bagi keperluan pembiayaan umum pemerintah dalam rangka menjalankan fungsi pemerintahan, baik rutin maupun pembangunan.
4. Tidak dapat ditunjukkan adanya imbalan (kontraprestasi) individual oleh pemerintah terhadap pembayaran pajak yang dilakukan oleh para wajib pajak.
5. Berfungsi sebagai budgeter atau mengisi kas Negara/anggaran Negara yang diperlukan untuk menutup pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan, pajak juga berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan Negara dalam lapangan ekonomi dan sosial (fungsi mengatur/regulatif).

Kemudian Mardiasmo (2011:25) menjelaskan ciri – ciri Pajak adalah

1. Iuran dari rakyat kepada Negara.
2. Berdasarkan undang-undang.
3. Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari Negara yang secara langsung dapat ditunjuk.
4. Digunakan untuk membiaya rumah tangga Negara, yakni pengeluaran – pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat.

### c. Fungsi Pajak

Menurut Agung dalam (2014:34) pajak memiliki dua fungsi, yaitu:

1. Fungsi Penerimaan (budgetair)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukan bagi pembiayaan pengeluaran pemerintah. Contoh: dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

## 2. Fungsi Mengatur (Reguler)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan dibidang social dan ekonomi. Sebagai contoh dikenakan pajak yang tinggi terhadap minuman keras.

Sedangkan menurut Ikatan Antan Indonesia Kompartemen Akuntansi Pajak (IAI KAP) (2016) pajak memiliki fungsi yang sangat strategis bagi berlangsungnya pembangunan suatu negara. Pajak antara lain memiliki fungsi sebagai berikut:

### 1. Fungsi Penerimaan (Budgetair)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pegelua-pengeluaran pemerintah. Dalam APBN Pajak merupakan sumber penerimaan dalam negeri.

### 2. Fungsi Mengatur (Reguloir)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan dibidang sosial dan ekonomi. Misalnya PPnBM untuk minimum keras dan barang-barang mewah lainnya.

### 3. Fungsi Redistribusi

Dalam fungs redistribusi ini lebih ditekankan unsur pemerataan dan keadilan dalam masyarakat. Fungsi ini terlihat dari adanya lapisan tarif dalam

pengenaan pajak dengan adanya tariff pajak yang lebih besar untuk penghasilan yang lebih tinggi.

#### 4. Fungsi Demokrasi

Pajak dalam fungsi demokrasi merupakan sistem gotong royong. Fungsi ini dikaitkan dengan pelayanan pemerintah kepada masyarakat membayar pajak, sehingga dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki beberapa fungsi diantaranya fungsi penerimaan, fungsi mengatur, fungsi redistribusi dan fungsi demokrasi.

#### d. Sumber Penerimaan Pajak

Sebagai salah satu unsur penerimaan negara, pajak memiliki peran yang sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintahan. Pajak memiliki beberapa jenis yang dapat didasarkan oleh lembaga pemungut pajak juga sifatnya. Jenis pajak berdasarkan lembaga pemungutnya, terbagi menjadi dua yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Adapun yang termasuk ke dalam pajak pusat meliputi:

##### 1. Pajak Penghasilan (PPh)

PPh adalah pajak yang dikenakan terhadap Subjek Pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam satu tahun pajak. Subjek Pajak Penghasilan adalah segala sesuatu yang mempunyai potensi untuk memperoleh penghasilan dan menjadi sasaran untuk dikenakan Pajak Penghasilan. Adapun objek pajak penghasilan merupakan segala sesuatu (barang, jasa, kegiatan atau keadaan) yang dikenakan pajak. Objek pajak penghasilan adalah penghasilan, yaitu setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh wajib pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia. (Resmi,

2016:74). Jenis-jenis PPh yaitu: a) PPh Final, b) PPh Pasal 21, c) PPh Pasal 22, d) PPh Pasal 23, e) PPh Pasal 24, f) PPh Pasal 25, dan e) PPh Pasal 26

## 2. Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

PPN adalah pajak yang dikenakan dalam setiap proses produksi maupun distribusi/pungutan terhadap konsumsi Barang Kena Pajak/Jasa Kena pajak di dalam daerah Daerah Pabean.

## 3. Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM)

Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) ialah pajak yang dikenakan pada barang yang tergolong mewah kepada produsen untuk menghasilkan atau mengimpor barang dalam kegiatan usaha atau pekerjaannya.

## 4. Bea Meterai

Bea Materai ialah pajak atas dokumen yang terutang sejak saat dokumen tersebut ditanda tangani oleh pihak-pihak yang berkepentingan, atau dokumen tersebut selesai dibuat atau diserahkan kepada pihak lain bila dokumen tersebut hanya dibuat oleh satu pihak.

## 5. Penerimaan Cukai

Cukai adalah pungutan negara yang dikenakan terhadap barang-barang tertentu yang mempunyai sifat dan karakteristik tertentu, yaitu: konsumsinya perlu dikendalikan, peredarannya perlu diawasi, pemakaiannya dapat menimbulkan dampak negatif bagi masyarakat atau lingkungan hidup, atau pemakaiannya perlu pembebanan pungutan negara demi keadilan dan keseimbangan.

Sementara itu berdasarkan sifatnya pajak dibagi menjadi dua jenis, yakni:

### 1. Pajak Langsung.

Pajak yang dikenakan pada wajib pajak secara berkala baik perorangan maupun badan usaha seperti Pajak Penghasilan dan Pajak Bumi dan Bangunan.

### 2. Pajak Tidak Langsung

Pajak yang diberikan oleh wajib pajak bila melakukan peristiwa atau perbuatan tertentu seperti Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

#### **2.1.7. Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)**

Kriteria atau klasifikasi UMKM tertuang dalam Undang-undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil Menengah. Pelaku usaha UMKM menurut ketentuan ini pada pasal 1 ayat 1, 2 dan 3 bisa milik perorangan dan/atau badan usaha yang dimiliki oleh orang perorangan. Menurut Undang-Undang tersebut, kriteria UMKM bisa dibedakan dari jumlah aset dan total omzet penjualan selama satu tahun. Pasal 6 ayat 1, 2 dan 3 menjelaskan untuk Usaha Mikro memiliki hasil penjualan tahunan paling banyak Rp. 300.000.000 (tiga ratus juta), untuk Usaha Kecil memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp. 300.000.000 (tiga ratus juta) sampai dengan paling banyak Rp. 2.500.000.000 (dua milyar lima ratus juta rupiah) dan Usaha Menengah memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp. 2.500.000.000 (dua milyar lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp. 50.000.000.000 (lima puluh milyar rupiah).

Badan Pusat Statistik (BPS) mengelompokkan UMKM berdasarkan jumlah tenaga kerja. Usaha yang memiliki 1-4 orang tenaga kerja dikelompokkan sebagai usaha mikro, 5-19 orang tenaga kerja sebagai usaha kecil, 20-99 orang

tenaga kerja sebagai usaha menengah dan bila mencapai 100 orang tenaga kerja atau lebih digolongkan sebagai usaha besar (Wisniarsa, 2008:6).

Menurut Kementerian Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (Menekop dan UKM), bahwa yang dimaksud dengan usaha kecil (UK), termasuk usaha mikro (UMI) adalah entitas usaha yang mempunyai memiliki atau kekayaan bersih paling banyak Rp 200.000.000, tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, dan memiliki penjualan tahunan paling banyak Rp. 1.000.000.000. Sementara itu, usaha menengah (UM) merupakan entitas usaha milik warga negara Indonesia yang memiliki kekayaan bersih lebih besar dari Rp.200.000.000 s.d. Rp.10.000.000.000, tidak termasuk tanah dan bangunan.

#### **2.1.8. Kepatuhan Wajib Pajak**

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan, (Safri, 2013)

Kepatuhan wajib pajak adalah ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pada umumnya kepatuhan wajib pajak diukur dari ketaatannya dalam membayar dan melaporkan pajaknya, telah dilakukan dengan benar sesuai peraturan yang berlaku atau belum.

Kepatuhan terdapat dua macam, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Sedangkan kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib

pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan sesuai isi undang-undang.

Kriteria Wajib Pajak Patuh menurut pasal 17 C KUP Jis KMK Nomor 544/KMK.04/2000 Direktorat Jenderal Pajak :

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh ijin untuk mengangsur atau menunda pembayaran.
- c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir.
- d. Dalam 2 (dua) tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan sebagaimana dimaksud Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, dan dalam hal wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.

Menurut Siti KurniaRahayu (2010) kepatuhan wajib pajak dapat dibedakan menjadi 2, yaitu:

- a. Kepatuhan formal

Kepatuhan formal yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan formal merefleksikan pemenuhan kewajiban penyeteroran dan pelaporan pajak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

b. Kepatuhan Materiil

Kepatuhan materiil lebih menekankan pada aspek substansinya yaitu jumlah pembayaran pajak telah sesuai dengan ketentuan. Dalam arti perhitungan dan penyetoran pajak telah benar.

Dalam penelitiannya, Sri Rustiyansih (2011) mengemukakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, antara lain:

a. Pemahaman terhadap Sistem *Self Assessment*

Penerapan sistem *self assessment* dalam perpajakan di Indonesia dimaksudkan untuk memberikan kepercayaan secara penuh kepada para wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayarkan tanpa ada campur tangan aparat pajak (fiskus). Sistem ini akan berjalan efektif apabila wajib pajak memiliki kesadaran pajak, kejujuran, dan kedisiplinan dalam menjalankan/melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan adalah hasil pemikiran mengenai peraturan perpajakan sehingga membuat wajib pajak yang pada awalnya tidak memahami peraturan perpajakan, menjadi memahami peraturan perpajakan. Dengan pemahaman tersebut diharapkan wajib pajak dapat menerapkan apa yang telah dipahami

b. Kualitas Pelayanan

Adanya instansi pajak, sumber daya aparat pajak, dan prosedur perpajakan yang baik merupakan indikator tercapainya administrasi pelayanan pajak yang baik. Dengan kondisi demikian maka usaha untuk memberikan pelayanan bagi wajib pajak akan berjalan dengan lebih baik, lebih cepat, dan lebih

menyenangkan bagi wajib pajak untuk membayar pajak. Dengan kualitas pelayanan pajak yang baik, akan menimbulkan dampak kerelaan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak.

c. Tingkat Pendidikan

Tinggi rendahnya tingkat pendidikan masyarakat menyebabkan adanya kesenjangan terhadap tingkat pemahaman ketentuan dan peraturan perundang-undangan dalam perpajakan. Selain tingkat pemahaman yang berbeda, tingkat pendidikan juga berdampak pada masih banyaknya wajib pajak terutama orang pribadi yang tidak melakukan pembukuan atau melakukan pembukuan ganda untuk kepentingan pajak. Tidak cukup hanya sampai distu saja, dampak lain terkait dengan tingkat pendidikan yaitu adanya peluang wajib pajak yang merasa enggan untuk melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak karena kurangnya pemahaman mengenai sistem perpajakan.

d. Tingkat Penghasilan

Salah satu aspek yang mempengaruhi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak adalah penghasilan. Kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak terkait erat dengan besarnya penghasilan yang diterima oleh masing-masing wajib pajak. Selain itu, tingkat penghasilan juga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak tepat pada waktunya.

e. Persepsi Wajib Pajak terhadap Sanksi Perpajakan

Sanksi pajak dapat diartikan sebagai cara yang dilakukan oleh aparat pajak (fiskus) untuk membuat para wajib pajak tidak melakukan kecurangan dalam

membayar pajak. Sanksi yang diberikan bersifat memaksa untuk setiap wajib pajak agar mematuhi peraturan pajak yang berlaku. Tujuan pemberian sanksi perpajakan kepada wajib pajak tak lain adalah untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban pajak. Sanksi perpajakan menurut Undang-Undang perpajakan berupa sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2006: 111), kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari :

- a. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri.

Wajib pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) yang wilayahnya meliputi tempat tinggal atau kedudukan wajib pajak, dan dapat melalui *e-register* (media elektronik online) untuk diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

- b. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan.

Menghitung pajak penghasilan adalah menghitung besarnya pajak terutang yang dilakukan pada setiap akhir tahun pajak, dengan cara mengalikan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajaknya, sedangkan memperhitungkan adalah mengurangi pajak yang terutang tersebut dengan jumlah pajak yang dilunasi dalam tahun berjalan yang dikenal sebagai kredit pajak (*prepayment*). Selisih antara pajak yang terutang dengan kredit pajak dapat berupa kurang bayar, lebih bayar atau nihil.

c. Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak terutang.

1) Membayar pajak yaitu melakukan pembayaran pajak tepat waktu sesuai jenis pajak, misal: angsuran PPh 25 dilakukan setiap bulan oleh wajib pajak sendiri, PPh 29 pelunasan pada akhir tahun dan sebagainya.

2) Pelaksanaan pembayaran pajak dapat dilakukan di bank-bank pemerintah maupun swasta dan kantor pos dengan menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP) yang dapat diambil di KPP atau KP2KP terdekat atau *e-payment*.

d. Kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran tunggakan.

Pelaporan yang dimaksud adalah pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), dimana SPT tersebut berfungsi sebagai sarana bagi wajib pajak di dalam melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang. Selain itu, untuk melaporkan pembayaran dan pelunasan pajak, baik yang dilakukan sendiri oleh wajib pajak maupun melalui mekanisme pemotongan dan pemungutan yang dilakukan oleh pihak ketiga, serta melaporkan harta dan kewajiban wajib pajak (Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu, 2006: 83-84).

## 2.2. Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini peneliti menetapkan kerangka pemikiran penelitian sebagaimana terlampir pada gambar dibawah ini:

**Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran**



*Sumber: Modifikasi Penelitian, 2021*

### 2.3. Hasil Penelitian Terdahulu

Untuk menghindari citra *plagiat* atas penyusunan ini, penulis melampirkan hasil penelitian terdahulu untuk menggambarkan persamaan dan perbedaan antara tesis penulis dengan yang lainnya sebagai berikut:

Tabel 2.2 Literature Review Kebijakan Pajak

| No | Author  | Findings  |
|----|---|---|
| 1  | 2   | 3   |
| 1. | Guztaman, Muhammad Yudhy; Djamaluddin, Sartika (2019) | Untuk meningkatkan rasio pajak dan dasar pajak, Pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 46 Tahun 2013. Dengan menggunakan tariff tunggal (1%), peraturan ini memberikan kemudahan bagi pembayar pajak (Usaha Mikro, Kecil dan Menengah) untuk memenuhi kewajiban pajak. Setelah lima tahun implementasi, Pemerintah merevisi kebijakan tersebut. Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2018 tidak hanya menurunkan tarif (0,5%) tetapi juga mengatur batas waktu menggunakan tarif. Selain itu, kebijakan ini memberikan kebebasan pajak untuk memilih menggunakan tariff khusus (tunggal) atau reguler (tariff progresif) tetapi mereka tidak dapat menggunakan tariff tunggal jika mereka sudah menggunakan tariff progresif (sebaliknya). Artikel ini akan menunjukkan perubahan perilaku pembayar pajak UMKM (wajib pajak badan dan pribadi) di Provinsi DKI Jakarta menanggapi peraturan tersebut. Berdasarkan hasil pengujian yang telah peneliti lakukan, dapat disimpulkan sebagai berikut: Pertama, tarif pajak (D_Tarif Pajak) dan jenis wajib pajak (D_Jenis_Wajib_Pajak) memiliki hubungan yang signifikan dengan kepatuhan pajak wajib pajak mikro, kecil dan menengah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi PP No. 46/2013 memiliki korelasi positif dengan kepatuhan pajak meskipun nilainya kecil. Tetapi di sisi lain, pembayar pajak perusahaan untuk sektor UMKM lebih patuh daripada pembayar pajak individu. Kedua, denda pajak (Denda) dan Usia Daftar (Usia_WP) tidak memiliki nilai signifikan terhadap kepatuhan pajak dari pembayar pajak mikro, kecil, dan menengah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kenaikan penalty pajak akan mengurangi kepatuhan pajak wajib pajak UMKM tetapi bertambahnya usia register akan meningkatkan kepatuhan pajak wajib pajak UMKM. |
| 2. | Nuswantara, Dian Anita; Prastiwi, Dewi (2018)         | Pajak adalah salah satu sumber utama pendapatan pemerintah di Indonesia. Sayangnya populasi yang sangat besar belum mampu membuat pendapatan pajak begitu besar. Biaya untuk mengeluarkan paket kebijakan baru harus disertai dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak, sebagaimana ditunjukkan oleh pendapatan pajak. Tetapi sampai sekarang kenaikan penerimaan pajak disebabkan semakin tinggi nilai uang. Berdasarkan hal di atas, perlu dikaji dan dianalisis bagaimana, analisis kritis kebijakan pajak penghasilan bagi wajib pajak orang pribadi pada usaha kecil dan menengah (UKM). Pendekatan kualitatif menggunakan studi fenomenologis dirancang untuk mendapatkan penjelasan tentang fenomena di atas dalam hal perspektif wajib pajak. Teknik survey adalah teknik pengumpulan   |

|    |   |  |
|----|---|--|
|    |   | <p>data utama yang digunakan dalam penelitian ini. Proses akhir dari penelitian ini diharapkan dapat menemukan rumusan kebijakan yang tepat saat ini dan menemukan rumusan kebijakan yang dapat digunakan sebagai masukan bagi pembuat kebijakan di bidang perpajakan. Ada 3 (tiga) temuan penelitian ini, yaitu: a) reformasi pajak telah meningkat dari tahun ketahun termasuk reformasi perpajakan kekebijakan pajakterbaru; b) jumlah tariff pajak sesuai dengan ukuran dan skala usaha yang dilakukan sehingga wajib pajak yang dipersepsikan sesuai dengan prinsip kesetaraan dan c) wajib pajak tidak memiliki pengetahuan pajak yang cukup tetapi masih memenuhi wajib pajak.</p>  |
| 3. | <p>Ruchkina, Gulnara; Melnichuk, Marina; Frumina, Svetlana; Mentel, Grzegorz (2017)</p> | <p>Keadaan perkembangan ekonomi saat ini dan dukungan inovasi sering kali membawa usaha kecil dan menengah (UKM) di garis depan kebijakan fiscal pemerintah. Berbagai langkah kebijakan yang ditargetkan pada dukungan dan pengembangan UKM harus mencakup langkah-langkah promosi inovasi dalam usaha kecil. Namun, terlepas dari upaya substansial yang dilakukan oleh pihak berwenang untuk meningkatkan suntikan keuangan kebidang ini, pengembangan inovasi oleh usaha kecil menghadapi banyak kendala. Statistik pada perusahaan kecil dan menengah yang terdaftar menunjukkan bahwa meningkatnya kewirausahaan yang diamati pada awal 1990-an berubah menjadi stagnasi menjelang akhir dekade dan dinamika yang lesu saat ini. Sayangnya, seperti yang ditunjukkan oleh praktik, tindakan yang diambil sejauh ini tidak merangsang perubahan signifikan dalam pengembangan usahak ecil. Selain itu, diferensiasi usaha kecil antar daerah hanya meningkat, Karena diwujudkan melalui penggantian divergensi untuk konvergensi. Makalah kami menganalisis kerangka hukum yang mengatur pengembangan usaha kecil serta keadaan inovasi dalam UKM sehingga mengidentifikasi indicator utama yang berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi regional yang berkelanjutan.</p> |
| 4. | <p>Kaplelach, Samson (2018)</p>   | <p>Metode pengambilan sampel bertingkat digunakan untuk menentukan sampel 626 peserta penelitian. Data primer yang diperoleh dengan menggunakan kuesioner dianalisis menggunakan statistic deskriptif dan model regresi berganda. Studi ini membentuk korelasi yang signifikan antara perpajakan dan pertumbuhan sektor UMKM. Dari temuan penelitian, disimpulkan bahwa tarif pajak yang tinggi memiliki pengaruh signifikan terhadap pertumbuhan UMKM. Semakin baik tarif pajak, semakin banyak UMKM tumbuh. Jika tariff pajak tinggi, margin laba perusahaan menjadi terlalu kecil untuk ditingkatkan pada skala dan ukuran bisnis karena UMKM tidak akan memiliki cukup modal untuk berinvestasi kembali. Dapat juga disimpulkan bahwa kebijakan pajak yang lebih baik memiliki efek positif pada pertumbuhan UMKM. Jenis pajak disimpulkan memiliki</p>  |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>pengaruh yang signifikan terhadap pertumbuhan UMKM. Karena jenis pajak ditentukan oleh tingkat pendapatan yang diterima oleh UMKM, jika jenis pajak yang lebih baik dan menguntungkan diterapkan, maka mereka akan meningkatkan ekspansi UMKM. Ini adalah rekomendasi dari laporan penelitian ini bahwa kebijakan pajak yang lebih ramah diterapkan untuk bisnis pemula seperti pembebasan pajak, atau memperkenalkan batas pertumbuhan dengan tingkat yang cukup stabil untuk mempertahankan pembayaran pajak. Studi ini lebih lanjut berpandangan bahwa agen pajak, perlu meninjau prosedur perpajakannya serta meningkatkan penelitian tentang prosedur manajemen perusahaan, peran kebijakan perpajakan, dan distribusi pajak di perusahaan mikro.</p> |
|--|---|

#### 2.4. Konsep Operasional

Konsep operasional merupakan batasan atau spesifikasi dari variabel-variabel penelitian yang secara kongkret berhubungan dengan realitas yang akan diukur dan merupakan manifestasi dari hal-hal yang akan diamati dalam penelitian (Ghozali, 2005:126). Definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan

Unit kerja Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang melaksanakan seluruh pelayanan perpajakan kepada masyarakat wilayah Pekanbaru. Sebagai instansi DJP, maka kantor pelayanan pajak langsung berhubungan dengan Wajib Pajak guna mengontrol kepatuhan wajib pajak dan agar tercapainya realisasi pajak sebagai sumber penerimaan Negara.

2. Wajib Pajak Badan Kategori Usaha Menengah

Usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria usaha menengah sebagai mana diatur dalam undang-undang yang mana omset dalam setahun tidak melebihi 4.8 milyar.

### 3. Pajak penghasilan atas pelaku Kategori Menengah

Pajak Penghasilan (PPH) adalah pajak yang dikenakan terhadap orang pribadi maupun badan berdasarkan jumlah penghasilan yang diterima selama satu tahun.

### 4. Implementasi

Tindakan atau pelaksanaan dari kebijakan pajak penghasilan atas pelaku usaha menengah pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.

#### a. Standar dan Sasaran Kebijakan

Merupakan rincian tujuan keputusan kebijaksanaan secara menyeluruh dalam hal ini meliputi yang berwujud dokumen peraturan menuju penentuan standar yang spesifik dan konkrit untuk menilai kinerja program. Standar dan sasaran kebijakan menengah pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan, meliputi:

1. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak, yaitu perilaku taat pada ketentuan peraturan perpajakan yang berlaku.
2. Jumlah penerimaan negara sektor pajak, yaitu berdasarkan target dan relaisasi pajak.

#### b. Sumber Daya

Sumber daya merupakan hal penting dalam pelaksanaan kebijakan pajak penghasilan atas pelaku usaha menengah pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan, meliputi:

1. Manusia (*Man*), yaitu spesialisasi pekerjaan, kualifikasi dan kompetensi.

2. Material yaitu sarana dan prasarana, teknologi, anggaran.
3. Metode (*Method*), yaitu prosedur dan ketentuan, pemahaman prosedur dan ketentuan, penggunaan teknologi dalam prosedur dan ketentuan.

c. Komunikasi Antar Organisasi dan Penguatan Aktivitas

Komunikasi adalah proses penyampaian informasi. Dalam hal ini komunikasi antar organisasi dalam pelaksana kebijakan pajak penghasilan atas pelaku usaha menengah pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan terhadap wajib pajak. Komunikasi disini memberikan arti yang luas karena tidak hanya menitikberatkan pada segi manusianya saja tetapi peralatan elektronik (komputer) mampu menjadi pengirim berita dalam suatu system komunikasi modern. Oleh karena itu diperlakukan adanya tiga hal, yaitu:

1. Penyaluran (transmisi), yaitu sosialisasi, media dan kegiatan
2. Kejelasan, yaitu kemampuan menampung materi, kemampuan menyampaikan informasi, kemampuan pemberian pemahaman.
3. Konsistensi, yaitu jadwal dan program terencana, pelaksanaan jadwal, materi dan bahasa.

d. Karakteristik Agen Pelaksana

Kinerja implementasi kebijakan akan sangat dipengaruhi oleh ciri yang tepat serta cocok dengan para agen pelaksananya. Hal ini berkaitan dengan konteks kebijakan yang akan dilaksanakan. Pada beberapa kebijakan dituntut pelaksana kebijakan yang ketat dan disiplin. Pada konteks lain diperlukan agen pelaksana yang demokratis dan persuasif. Selaian itu,

cakupan atau luas wilayah menjadi pertimbangan penting dalam menentukan agen pelaksana kebijakan. Karakteristik organisasi yang akan menentukan berhasil atau tidaknya suatu program, diantaranya:

1. Integritas, yaitu jujur, bernilai moral, memiliki potensi dan kemampuan.
2. Edukatif, yaitu kondisi yang memberikan pengetahuan, pemahaman, dan pembelajaran.

e. Kondisi Sosial, Ekonomi Dan Politik

Lingkungan sosial, ekonomi dan politik yang tidak kondusif dapat menjadi sumber masalah dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan. Karena itu, upaya implementasi kebijakan mensyaratkan kondisi lingkungan eksternal yang kondusif. Dengan demikian lingkungan eksternal turut mendorong sejauh mana keberhasilan kebijakan publik.

1. Keamanan lingkungan, yaitu keadaan yang kondusif, nyaman, damai
2. Opini publik, yaitu sikap, pendapat, harapan, masukan.

f. Disposisi Implementor.

Disposisi implementor adalah sikap para pelaksana untuk melaksanakan secara sungguh-sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan dari kebijakan pajak penghasilan atas pelaku usaha menengah pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan dapat diwujudkan, meliputi:

1. Komitmen, yaitu sikap dan karakter, penyelesaian masalah
2. Akuntabilitas, yaitu ketegasan pelaksanaan, integritas, tanggungjawab.

## 2.5. Operasional Variabel Penelitian

Untuk memudahkan kajian penelitian ini maka di tetapkan konsep operasional. Adapun konsep operasional tersebut di jabarkan dalam table berikut:

**Tabel 2.3 Operasionalisasi Konsep**

| Konsep  | Dimensi      | Indikator  | Sub Indikator  |
|---|--------------|--|--|
| Implementasi adalah memahami apa yang senyatatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan. Fokus perhatian implementasi kebijakan yakni kejadian-kejadian dan kegiatan yang timbul sedah dishakannya kebijakan. (Sholihin Abdul Wahab, 2008;65) | Implementasi | 1. Standar dan Sasaran Kebijakan                       | 1. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak<br>2. Jumlah Penerimaan negara sektor pajak |
|   |              | 2. Sumber Daya   | 1. Manusia<br>2. Material<br>3. Metode                                       |
|   |              | 3. Komunikasi Antar Organisasi dan Penguatan Aktifitas | 1. Transmisi Informasi<br>2. Kejelasan Informasi<br>3. Konsisten             |
|   |              | 4. Karakteristik Agen Pelaksana                        | 1. Integritas<br>2. Edukatif   |
|   |              | 5. Kondisi Sosial, Ekobomi dan Politik                 | 1. Keamanan lingkungan<br>2. Opini publik                                    |
|   |              | 6. Disposisi Implementor                               | 1. Komitmen<br>2. Akuntabilitas  |

Sumber: Modifikais Penulis, 2021

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2010:9) penelitian kualitatif adalah penelitian dimana peneliti ditempatkan sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara penggabungan dan analisis data bersifat induktif. Menurut Poerwandari, penelitian kualitatif menghasilkan dan mengolah data yang sifatnya deskriptif, seperti transkripsi wawancara dan observasi. Kirk dan Miller (dalam Moleong, 2002) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai cara untuk melakukan pengamatan langsung pada individu dan berhubungan dengan orang-orang tersebut untuk mendapatkan data yang digalinya.

Metode kualitatif sengaja digunakan oleh peneliti karena penelitian ini menelaah fenomena dalam suasana yang berlangsung secara alamiah, bukan dalam kondisi yang terkendali atau laboratoris. Di samping itu, metode kualitatif dipilih karena peneliti perlu melakukan penelitian langsung kelapangan. Dengan begitu, peneliti akan mendapatkan data yang utuh dari beberapa perilaku yang telah diamati dalam bentuk deskriptif.

#### 3.2. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini adalah wilayah administratif Kota Pekanbaru dimana pelaku usaha Kategori Usaha Mikro Kecil dan Menengah berdomisili dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan dengan pertimbangan

yaitu, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan merupakan salah satu bagian dari lembaga yang menjalankan kebijakan tentang pajak penghasilan atas pelaku Kategori Usaha Mikro Kecil dan Menengah yaitu Direktorat Jendral Pajak.

### 3.3. Key Informan dan Informan

#### 3.3.1. Key Informan

Yang dimaksud *key informan* adalah orang yang paling tahu banyak informasi mengenai objek yang sedang diteliti atau data yang dikumpulkan oleh peneliti langsung dari sumber pertama. Dalam hal ini yang menjadi informan penelitian utama (*key informan*) adalah Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru sebagai orang yang mengepalai dan paling mengetahui kondisi keseluruhan yang ada, seksi pelayanan sebagai pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, penerimaan surat lainnya, dan pelaksanaan pendaftaran Wajib Pajak. *Account Representatif* (AR) sebagai pengawas kepatuhan perpajakan Wajib pajak, bimbingan/himbauan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data wajib pajak di KPP Pekanbaru Senapelan di Tahun 2020.

#### 3.3.2. Informan

Informan adalah orang yang memberikan informasi tentang seseorang atau organisasi kepada sebuah agensi. Adapun teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan *teknik purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan

sample di dasarkan atas tujuan tertentu (orang yang dipilih betul-betul memiliki kriteria sebagai sampel). Informan ini di butuhkan untuk mengetahui kondisi yang sesuai dengan Fenomena.

Teknik yang digunakan dalam pemilihan informan menggunakan *Purposive Sampling*, artinya teknik penentuan sumber data mempertimbangkan terlebih dahulu, bukan diacak. Artinya menentukan informan sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian. Selanjutnya menurut Arikunto (2003) pemilihan sampel secara *purposive* pada penelitian ini akan berpedoman pada syarat-syarat yang harus dipenuhi sebagai berikut :

- a) Pengambilan sampel harus didasarkan atas ciri-ciri, sifat-sifat atau karakteristik tertentu, yang merupakan ciri-ciri pokok populasi.
- b) Subjek yang diambil sebagai sampel benar-benar merupakan subjek yang paling banyak mengandung ciri-ciri yang terdapat pada populasi (*key subjectis*)
- c) Penentuan karakteristik populasi dilakukan dengan cermat di dalam studi pendahuluan. Seperti yang telah disebutkan bahwa pemilihan informan pertama merupakan hal yang sangat utama sehingga harus dilakukan secara cermat

Adapun informan dalam penelitian ini yaitu pegawai KPP Pratama Pekanbaru Senapelan dan pelaku usaha yang berdasarkan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil Menengah dan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 Tentang Pajak Penghasilan Atas Penghasilan Dari Usaha Yang Diterima Atau diperoleh Wajib Pajak Yang Memiliki

Peredaran Bruto Tertentu. Pelaku usaha yang dimaksud adalah pelaku usaha Menengah yang memiliki peredaran usaha atau hasil penjualan tahunan lebih dari Rp. 2.500.000.000 (dua milyar lima ratus juta rupiah) sesuai Pasal 6 ayat 3 UU No. 20 Tahun 2008 sampai dengan Rp. 4.800.000.000 (empat milyar delapan ratus juta rupiah) sesuai PP No. 23 Tahun 2018 yang terdaftar dan telah merealisasikan laporan SPT Tahunan secara konsisten dalam kurun waktu 3 (tiga) tahun terakhir pada KPP Pratama Pekanbaru Senapelan. Pemilihan informan pelaku usaha UMKM yang memiliki kriteria tersebut diatas adalah karena pelaku usaha pada kategori tersebut di duga sudah memiliki latar belakang pendidikan dan wawasan pengetahuan perpajakan yang cukup.

**Tabel 3.1 Sampel Key Informan dan Informan Penelitian**

| No | Jenis Sampel  | Jumlah                        |
|----|---|-------------------------------|
| 1. | Key Informan :<br>Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan di Tahun 2021*), terdiri dari :<br>a. Kepala Kantor<br>b. Seksi Pelayanan<br>c. <i>Account Representatif</i> (AR)  | 1 orang<br>1 orang<br>1 orang |
| 2. | Informan :<br>Pelaku Usaha UMKM Kelompok Menengah dengan kriteria :<br>a. Wajib Pajak Pribadi Pekerjaan Bebas (WP OP)<br>b. Wajib Pajak terdaftar kategori Menengah dengan omset 2,5 Milyar s/d 4,8 Milyar setahun<br>c. Terdaftar di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan<br>d. Realisasi SPT PP 23 Tahunan 3 (tiga) tahun terakhir<br>e. Memiliki Umur Usaha kurang dari 8 (delapan) Tahun | 8 orang                       |
|    | <b>Total</b>  | <b>11 orang</b>               |

Sumber: Data Diolah, Tahun 2021

### 3.4. Sumber Data

Jenis dan sumber data yang menjadi rujukan dalam penelitian tentang implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 Tentang Pajak

Penghasilan Atas Penghasilan Dari Usaha Yang Diterima Atau diperoleh Wajib Pajak Yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu yaitu Direktorat Jenderal Pajak pada KPP Pratama Pekanbaru Senapelan, adalah sebagai berikut :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang di peroleh secara langsung dari sumber di lapangan, melalui wawancara terstruktur dan tidak terstruktur dengan mengajukan pertanyaan yang meliputi implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 23 tahun 2018.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data atau informasi dan keterangan-keterangan yang diperlukan penelitian untuk menjelaskan permasalahan yang diteliti. Adapun data sekunder berupa Undang-undang, buku-buku, jurnal, laporan penelitian yang telah ada, serta sumber-sumber lain yang dibutuhkan dan berkaitan dengan penelitian.

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk menghimpun data yang diperlukan, maka digunakan tehnik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Observasi

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan melihat dan mengamati secara langsung peristiwa atau kejadian melalui cara yang sistematis dengan melihat sejauh mana Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 23 tahun 2018 Tentang Pajak Penghasilan Atas Penghasilan Dari Usaha Yang Diterima Atau diperoleh Wajib Pajak Yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu terlaksana

dengan melihat data untuk pelaksana peraturan, bentuk-bentuk penetapan peraturan serta hasil implementasi dan tingkat kepatuhan wajib pajak kategori usaha menengah. Teknik ini menangkap arti fenomena dari segi pengertian subjek penelitian, dan dapat merasakan apa yang dirasakan serta dihayati oleh subjek penelitian.

b. Wawancara

Adalah dengan melakukan tanya jawab langsung terhadap key informan dan informan yang sudah terpilih menjadi responden peneliti. Dengan menggunakan teknik wawancara terstruktur dan tidak terstruktur yang termasuk dalam katagori *indepth interview*, Sugiyono (2013:41). Tujuan dari wawancara untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka dengan alasan untuk memperoleh data yang akurat terhadap sampel penelitian yaitu pelaku usaha Menengah.

c. Dokumentasi

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan pencatatan atau pendokumentasian yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti yaitu bukti-bukti data yang berkaitan terhadap Implementasi kebijakan pajak penghasilan atas pelaku usaha menengah pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah upaya menggola data dengan mengumpulkan data, memilah-milah dan menemukan pola (*finding a patter*),

menemukan apa yang penting dan apa yang diperlukan, menguji kembali (*verification*), dan memutuskan kesimpulan (*tentative conclusion*).

Metode yang digunakan adalah deskriptif-analitik yaitu metode dalam mengolah data-data yang telah dikumpulkan dengan menganalisisnya sesuai dengan kondisi yang terjadi di lapangan dengan analisa data kualitatif berupa reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan dan verifikasi

a). Reduksi Data Data yang diperoleh dari lapangan dikumpulkan kemudian direduksi untuk memilah data pokok yang penting yaitu yang berkaitan dengan focus tema penelitian. Kemudian data tersebut disusun secara sistematis agar mudah untuk difahami sehingga pemahaman ini akan membantu menjawab pertanyaan baru berkaitan dengan tema penelitian.

b). *Data Display*/Penyajian Data. *Data display* adalah data yang telah mengalami proses reduksi yang langkah selanjutnya adalah melakukan penyajian data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dengan bentuk uraian singkat, bagan, maupun diagram. Tujuan penyajian data disini adalah untuk mempermudah dalam memahami hal yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan hal-hal yang telah difahami tersebut. Data yang didapat kemudian dijelaskan hubungannya dengan data yang lain sehingga terbentuk suatu korelasi data terkait permasalahan penelitian.

c). Menarik Kesimpulan dan Verifikasi Penarikan kesimpulan didasarkan atas rumusan masalah yang difokuskan lebih spesifik dan yang telah ditetapkan sebelumnya. Hasil analisis merupakan jawaban dari persoalan penelitian yang telah ditetapkan.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PEKANBARU SENAPELAN

#### 4.1 Sejarah Berdirinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan

Sejak tahun 1983 Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah berinisiatif melakukan reformasi di bidang Administrasi Perpajakan untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak melalui pemberian pelayanan yang berkualitas. Hal ini ditandai dengan reformasi di bidang peraturan per Undang-undangan dengan menerapkan *Self Assessment System* serta perubahan struktur organisasi yang lebih mengutamakan aspek pelayanan kepada wajib pajak, dimulai dengan perubahan Kantor Inspeksi Pajak menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan berdiri pada tahun 2008 yang mana dahulunya nama kantor ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Pekanbaru. Pembentukan Kanwil DJP Riau dan Kepri diawali dengan dibentuknya Kanwil XIX DJP berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No 65/KMK.01/2002 tanggal 27 Februari 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar dan Kantor Pelayanan Pajak dan Wajib Pajak Besar. Kemudian berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No. 587/KMK.01/2003 tanggal 31 Desember 2003 Kanwil

XIX DJP Wajib Pajak Besar di ubah menjadi Kanwil DJP Wajib Pajak Besar. Selanjutnya secara organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan merujuk pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 210 PMK 01 Tahun 2017 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, yang diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184 PMK 01 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak.

#### **4.2 Wilayah Kerja dan Potensi Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan**

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 210 PMK 01 Tahun 2017 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, yang diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184 PMK 01 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan memiliki Wilayah kerja dari berbagai kecamatan yang ada di Pekanbaru yaitu :

1. Pekanbaru Kota
2. Kecamatan Senapelan
3. Kecamatan Sail
4. Kecamatan Lima Puluh Kota
5. Kecamatan Rumbai
6. Kecamatan Rumbai Pesisir
7. Kecamatan Tenayan Raya

Dari wilayah kerja diatas terdapat jumlah UMKM dan wajib pajak yang terdaftar berdasarkan kecamatan yang dapat diuraikan sebagai berikut :

**Tabel 4.1 Statistik UMKM Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan Tahun 2021**

| <b>Kecamatan</b>                           | <b>Luas Wilayah Km<sup>2</sup></b> | <b>Jumlah UMKM*)</b> | <b>Jumlah Wajib Pajak Terdaftar **)</b> |
|--|------------------------------------|----------------------|---|
| Kecamatan Pekanbaru Kota<br>Persentase (%) | 2,26                               | 1.935                | 1.916<br>99,02%                         |
| Kecamatan Senapelan<br>Persentase (%)      | 6,65                               | 2.061                | 2.040<br>98,98%                         |
| Kecamatan Sail<br>Persentase (%)           | 3,26                               | 2.573                | 2.521<br>97,98%                         |
| Kecamatan Lima Puluh<br>Persentase (%)     | 4,04                               | 2.695                | 2.587<br>95,99%                         |
| Kecamatan Rumbai<br>Persentase (%)         | 128,85                             | 2.017                | 1.956<br>96,98%                         |
| Kecamatan Rumbai Pesisir<br>Persentase (%) | 157,33                             | 2.422                | 2.301<br>95,00%                         |
| Kecamatan Tenayan Raya<br>Persentase (%)   | 171,27                             | 2.431                | 2.310<br>95,02%                         |
| <b>Total</b><br>Persentase (%)             |                                    | <b>16.133</b>        | <b>15.631</b><br><b>96,89%</b>          |

Sumber : \*) BPS Kota Pekanbaru, Tahun 2021

\*\* ) KPP Pratama Pekanbaru Senapelan, Tahun 2021

Dari data diatas dapat dijelaskan bahwa jumlah pelaku UMKM di masing masing Kecamatan yang berada di wilayah kerja KPP Pratama Pekanbaru Senapelan pada tahun 2020 tidak semuanya terdaftar menjadi wajib pajak. Dari data diatas terdapat 502 orang pelaku usaha UMKM yang belum terdaftar menjadi Wajib Pajak atau 3,11% dari total pelaku UMKM yang ada.

### 4.3 Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan

Adapun yang menjadi visi misi Direktorat Jendral Pajak secara umum dimana termasuk didalamnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Senapelan adalah sebagai berikut:

1. Visi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan  
“Menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem manajemen perpajakan kelas dunia yang dibanggakan masyarakat”
2. Misi Kantor pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan  
“Menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak dan mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efisien yang tinggi”

### 4.4 Fungsi dan Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 210 PMK 01 Tahun 2017 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, yang diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184 PMK 01 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak. Pada pasal 58 menjelaskan KPP Pratama mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, edukasi, pengawasan, dan penegakan hukum Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, dan Pajak Bumi dan Bangunan, dan

melaksanakan penguasaan informasi subjek dan objek pajak dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan..

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 58 tersebut, KPP Pratama menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

1. Analisis, penjabaran, dan pencapaian target penerimaan pajak.
2. Penguasaan data dan informasi subjek dan objek pajak dalam wilayah wewenang KPP.
3. Pelayanan, edukasi, pendaftaran, dan pengelolaan pelaporan wajib pajak.
4. Pendaftaran wajib pajak, objek pajak, dan penghapusan nomor pokok wajib pajak.
5. Pengukuhan dan pencabutan pengukuhan pengusaha kena pajak.
6. Pemberian dan/ atau penghapusan nomor objek pajak secara jabatan.
7. Penyelesaian tindak lanjut pengajuan/ pencabutan permohonan wajib pajak maupun masyarakat.
8. Pengawasan, pemeriksaan, penilaian, dan penagihan pajak.
9. Pendataan, pemetaan wajib pajak dan objek pajak, dan pengenaan.
10. Penetapan, penerbitan, dan/ atau pembetulan produk hukum dan produk layanan perpajakan.
11. Pengawasan dan pemantauan tindak lanjut pengampunan pajak.
12. Penjaminan kualitas data hasil perekaman dan hasil identifikasi data internal dan eksternal.
13. Pemutakhiran basis data perpajakan
14. Pengurangan pajak bumi dan bangunan

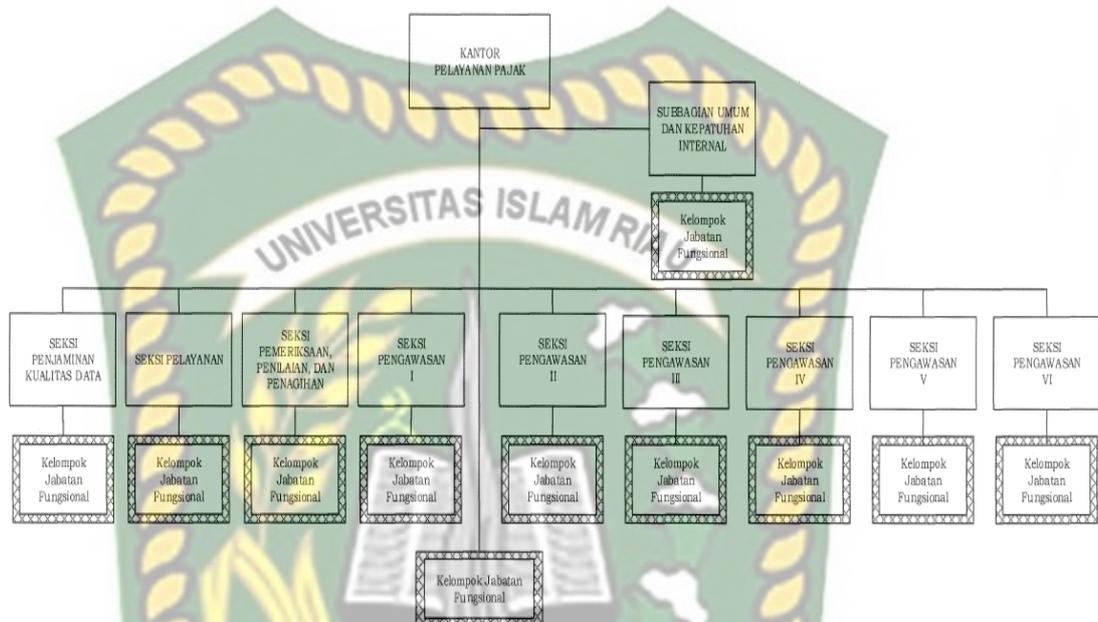
15. Pengelolaan kinerja dan pengelolaan risiko
16. Pelaksanaan dan pemantauan kepatuhan internal
17. Penatausahaan dan pengelolaan piutang pajak
18. Pelaksanaan tindak lanjut kerja sama perpajakan
19. Pengelolaan dokumen perpajakan dan nonperpajakan.
20. Pelaksanaan administrasi kantor

Oleh karena itu untuk menjalankan fungsi diatas maka bagian bagian yang ada dalam Kantor Pelayanan Pajak Pratama adalah sebagai berikut :

1. Kepala kantor
2. Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal
3. Seksi Penjaminan Kualitas Data
4. Seksi Pelayanan
5. Seksi Pemeriksaan, Penilaian dan Penagihan
6. Seksi Pengawasan I
7. Seksi Pengawasan II
8. Seksi Pengawasan III
9. Seksi Pengawasan IV
10. Seksi Pengawasan V
11. Seksi Pengawasan VI
12. Kelompok Jabatan Fungsional



**Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan**



*Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan*

#### **4.5 Uraian Tugas Bagian/Unit Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan**

Adapun tugas pokok pada masing – masing Bagian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Senapelan adalah sebagai berikut :

##### **a. Kepala Kantor**

Pemimpin serta penanggung jawab yang secara keseluruhan disemua bagian atau bidang, memberikan motivasi, semangat, pembinaan, pengawasan serta kebijaksanaan kepada semua seksi supaya terbentuknya kerjasama yang efisien dalam team dan tercapainya tujuan kerja.

b. Sub Bagian Umum & Kepatuhan Internal

1. Pelayanan dan kesekretariatan terutama dalam hal pengaturan kegiatan usaha dan kepegawaian
2. Pengadministrasian surat
3. Melakukan urusan keuangan
4. Melakukan urusan rumah tangga serta perlengkapan kantor

c. Seksi Penjaminan Kualitas Data

1. Pengumpulan data dan pengolahan Data
2. Penyajian informasi perpajakan
3. Perekaman dokumen perpajakan
4. Urusan tata usaha penerimaan perpajakan
5. Pengalokasian penatausahaan bagi hasil (PBB), dan (BPHTB)
6. Pelayanan dukungan teknis komputer
7. Pemantauan aplikasi e-SPT dan e-filing

d. Seksi Pelayanan

1. Melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan
2. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan
3. Penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya
4. Penyuluhan perpajakan
5. Menerima SPT dan melakukan registrasi wajib pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku

e. Seksi Pemeriksaan, Penilaian dan Penagihan

1. Pelaksanaan dan penatausahaan pengamatan potensi perpajakan
2. Pendataan objek pajak
3. Penilaian objek pajak
4. Kegiatan ekstensifikasi perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
5. Penerbitan NPWP cabang di KPP yang bersangkutan
6. Pelaksana penatausahaan penagihan aktif
7. Penagihan piutang pajak
8. Penundaan dan pengangsuran tunggakan pajak
9. Usulan penghapusan piutang pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku
10. Pelaksana penyusunan rencana pemeriksaan
11. Pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan
12. Penerbitan dan penyaluran surat perintah pemeriksaan perpajakan lainnya

f. Seksi Pengawasan I sd VI

1. Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak yaitu PPH, PPN, PBB, BPHTB, dan pajak lainnya
2. Bimbingan dan himbauan wajib pajak
3. Penyusunan profil wajib pajak
4. Analisa kerja wajib pajak
5. Rekonsiliasi dan wajib pajak dalam rangka melakukan intensifikasi

#### 4.6 Sumber Daya Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan

Momentum krisis ekonomi Indonesia tahun 1998, yang membawa angin perubahan untuk mewujudkan pemerintahan yang lebih bersih dan transparan, dimanfaatkan dengan baik oleh para pemimpin DJP untuk menyusun suatu agenda reformasi di DJP yang bertujuan untuk membawa DJP menjadi suatu institusi yang akuntabel, dipercaya dan dibanggakan masyarakat. Agenda reformasi ini kemudian lebih dikenal dengan nama Modernisasi Administrasi Perpajakan.

Secara umum, modernisasi perpajakan menyentuh 3 (tiga) hal utama, yaitu restrukturisasi organisasi, pengembangan proses bisnis yang berbasis Teknologi Informasi, dan penyelenggaraan praktek *Good Governance* yang didukung oleh Manajemen Sumber Daya Manusia yang berbasis kompetensi.

Konsep restrukturisasi organisasi bertujuan untuk mengatasi permasalahan organisasi pada level operasional (unit vertikal) seperti adanya redundansi duplikasi pengawasan dan pemeriksaan, tidak adanya pelayanan satu atap, struktur belum mendukung sepenuhnya praktek *Good Governance*, standar pelayanan yang belum *proper* memadai, dan sebagainya.

Pengembangan proses bisnis yang berbasis teknologi informasi ditandai dengan penerapan sistem *workflow* dan *case management* dalam Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP). Dengan adanya kedua sistem tersebut, proses bisnis administrasi perpajakan menjadi semakin akuntabel karena penentu mulai dan berakhirnya suatu kasus di *generate* oleh sistem sehingga tidak dapat dimanipulasi oleh manusia. Dalam sistem tersebut juga dapat diketahui tahapan

proses secara transparan, sehingga apabila terjadi keterlambatan, sistem dengan mudah mendeteksi pihak-pihak yang bertanggung jawab.

Sumber daya organisasi dalam bentuk sumber daya manusia (pegawai) sarana, prasarana dan lainnya memiliki peranan penting dan besar pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama. Dalam melakukan aktifitas kerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan sumber daya manusia (pegawai) di butuhkan secara optimal seperti alat penunjang sarana dan prasarana berupa komputer, meja dan kursi, lemari, printer dan yang lainnya.

Untuk lebih jelasnya sumber daya organisasi dapat dijelaskan sebagai berikut :

### **1. Sumber Daya Manusia**

#### **a. Alokasi penyebaran pegawai**

Penyebaran pegawai di KPP Pratama disesuaikan dengan beban kerja masing-masing seksi dan cakupan wilayah kerja dengan mempertimbangkan latar belakang pendidikan dan ketrampilan pegawai. Penyebaran jumlah pegawai di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan didasari dengan ketentuan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 210 PMK 01 Tahun 2017 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, yang diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184 PMK 01 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak.

**Tabel 4.2 Alokasi Penyebaran Jumlah Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan Tahun 2021**

| No. | Unit Kerja                                 | Jumlah    |
|-----|--|-----------|
| 1.  | Kepala kantor                              | 1         |
| 2.  | Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal     | 3         |
| 3.  | Seksi Penjaminan Kualitas Data             | 5         |
| 4.  | Seksi Pelayanan                            | 9         |
| 5.  | Seksi Pemeriksaan, Penilaian dan Penagihan | 8         |
| 6.  | Seksi Pengawasan I                         | 9         |
| 7.  | Seksi Pengawasan II                        | 10        |
| 8.  | Seksi Pengawasan III                       | 9         |
| 9.  | Seksi Pengawasan IV                        | 9         |
| 10. | Seksi Pengawasan V                         | 8         |
| 11. | Seksi Pengawasan VI                        | 10        |
| 12. | Kelompok Jabatan Fungsional                | 12        |
|     | <b>Total</b>                               | <b>93</b> |

Sumber : KPP Pratama Pekanbaru Senapelan, Tahun 2021

b. Peningkatan kapasitas SDM dan Pelayanan yang berkelanjutan

Keberhasilan suatu organisasi tidak terlepas dari pola kerja yang berbasis pada kerja sama yang solid (*team work*) serta mampu mengatasi dinamika/perubahan aturan dan perilaku lingkungan baik yang bersifat internal maupun eksternal. Kualitas SDM yang berbeda-beda sebagai akibat dari latar belakang pengetahuan dan ketrampilan pegawai yang berasal dari kantor yang berbeda-beda (KPP, KPPBB, dan Karikpa) menuntut adanya kemampuan pegawai sesuai dengan standar yang dikehendaki.

Upaya konsolidasi internal yang telah dilaksanakan antara lain berupa penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan, *in house training*, forum diskusi AR, pembinaan sikap mental dan perilaku secara berkesinambungan, pemberian *reward and punishment* kepada pegawai antara lain berupa penobatan pegawai teladan dan telatan setiap tahun. Hal lain yang dilakukan

untuk menciptakan suasana kekeluargaan yang kondusif bagi kinerja pegawai yaitu dengan melakukan kegiatan rutin seperti olah raga bersama, *outbond* dan kegiatan lain sehubungan dengan kegiatan perayaan keagamaan. Upaya peningkatan SDM dilakukan dengan beberapa akitivitas yang rutin dan terjadwal sebagai berikut :

1. Rapat Pembinaan
2. *In House Training* (IHT)
3. *Internalisasi Corporate Value* (ICV)
4. *Family Gathering*
5. Sosialisasi Peraturan Perpajakan
6. Aksi Simpatik di Masyarakat

Penyebaran di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan disesuaikan dengan beban kerja masing masing seksi dan cakupan wilayah kerja dengan mempertimbangkan latar belakang pendidikan dan keterampilan pegawai. Untuk melihat penyebaran SDM pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan berdasarkan latar belakang pendidikan dapat dijelaskan pada data sebagai berikut :

**Tabel 4.3 Alokasi Penyebaran Jumlah Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan Tahun 2021 Berdasarkan Pendidikan**

| No. | Pendidikan               | Jumlah    |
|-----|--------------------------|-----------|
| 1.  | Strata – 3               | 1         |
| 2.  | Strata – 2 Pasca Sarjana | 14        |
| 3.  | Strata – 1 Sarjana       | 43        |
| 4.  | D – 3/4 Diploma 3/4      | 24        |
| 5.  | D – 1/2 Diploma 1/2      | 5         |
| 6.  | SMA Sederajat            | 6         |
|     | <b>Total</b>             | <b>93</b> |

*Sumber : KPP Pratama Pekanbaru Senapelan, Tahun 2020*

Upaya peningkatan Kualitas Pelayanan dilakukan dengan beberapa inovasi pelayanan yang rutin dan terjadwal sebagai berikut :

1. Layanan Wifi

Merupakan layanan akses internet yang dapat dipakai secara bebas oleh Wajib Pajak di seluruh area gedung KPP Pratama Pekanbaru Senapelan

2. Klinik Pajak

Merupakan layanan khusus bagi Wajib Pajak baru yang dikelola oleh seksi Ekstensifikasi di ruang terpisah dari TPT. Layanan yang diberikan adalah penjelasan terkait hak dan kewajiban Wajib Pajak agar dapat secara mandiri melakukan kewajiban perpajakan sesuai prinsip *self assessment*.

3. Pelayanan Berbasis Web

Merupakan pelayanan yang menggunakan *web based* dan *whats app based* untuk melayani kebutuhan perpajakan wajib pajak. Setiap kebutuhan administrasi perpajakan bagi wajib pajak akan di mediasikan mengenai kebutuhan form, syarat, ketentuan dan bagian yang akan dituju.

4. Kota Penilaian Kepuasan Layanan

Kotak penilaian kepuasan layanan adalah suatu cara untuk memudahkan Wajib Pajak memberi penilaian kepuasan atas layanan di TPT. Cara yang digunakan adalah dengan memasukkan koin yang diberikan setelah

mendapat layanan di TPT ke dalam kotak yang memiliki tiga pilihan, yaitu PUAS, CUKUP PUAS, dan TIDAK PUAS. Pelaksanaan penilaian ditentukan waktunya secara acak oleh Kepala KPP Pratama Pekanbaru Senapelan.

c. Penerapan Kode Etik Pegawai dan Disiplin Kerja

Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak (Kode Etik) adalah pedoman sikap, tingkah laku, dan perbuatan, yang mengikat Pegawai Direktorat Jenderal Pajak dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya serta dalam pergaulan hidup sehari-hari. Dengan Kode Etik, segenap jajaran Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dituntut untuk mengetahui, memahami, menghayati, dan melaksanakan tugas sesuai prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Kode Etik disusun atas kesadaran bahwa dalam pelaksanaan tugasnya, Pegawai seringkali dihadapkan pada situasi yang menimbulkan pertentangan kepentingan (*Conflict of interest*) dan situasi yang dilematis. Dalam situasi yang demikian, Kode Etik diperlukan sebagai pedoman bagi pegawai untuk menentukan sikap yang paling layak diambil.

Disamping itu melalui pemberlakuan Kode Etik, pegawai dituntut untuk meningkatkan citra DJP di mata masyarakat terutama untuk mendukung visi dan misi DJP. Penerapan kode etik diharapkan akan menumbuhkan budaya baru berupa sikap zona integritas dan *zero tolerance* seluruh pegawai KPP Pratama terhadap praktek tidak profesional dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak. Zona Integritas dan *Zero Tolerance for Corruption* dipraktekkan terutama berupa larangan kepada seluruh pegawai untuk menerima imbalan dalam bentuk

apapun dari Wajib Pajak *Zero Tolerance for Corruption* dipraktekkan terutama berupa larangan kepada seluruh pegawai untuk menerima imbalan dalam bentuk apapun dari wajib pajak atas pelayanan yang diberikan.

## 2. Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) Yang Terintegrasi

### a. Penggunaan *workflow* dan *case management system*

Seluruh jenis pekerjaan dilaksanakan dalam suatu bagan alur yang dijalankan secara elektronik dalam suatu jaringan komputer dalam wujud menu dan sub menu. Setiap petugas yang terkait akan memperoleh tingkat kewenangan sesuai dengan bidang tugasnya. Setiap case yang muncul di masing-masing petugas harus dieksekusi dan diberikan uraian atas masalah yang ditangani serta diberikan persetujuan/rekomendasi atas analisis case tersebut sebelum diteruskan ke unit/atasannya. Dengan aplikasi ini diharapkan tercipta *built in control process*.

### b. Jaringan komputer yang terintegrasi

Sehubungan dengan penerapan sistim yang berbasis pada *workflow*, maka setiap komputer terhubung dalam suatu sistim jaringan (Intranet) dan *Local Area Network* (LAN) di lingkungan KPP Pratama Pekanbaru Senapelan. Terkait dengan masalah penanganan *database* maka sementara ini seluruh database tersimpan di KPDJP.

### c. Sistem informasi yang terintegrasi untuk seluruh jenis pajak

Sistim informasi yang ada pada KPP Pratama merupakan gabungan antar SIP dan SISMIOP. Dengan penggabungan kedua sistim tersebut akan tercipta suatu sistim informasi yang terintegrasi yang akan membawa dampak pada peningkatan pelayanan, mempermudah pengawasan dan optimalisasi

pemanfaatan data. Dengan bersatunya NPWP dan NOP dalam suatu sistem *database* maka mempermudah dalam mengeksplorasinya. Jaringan Sistem Informasi ini ditunjang oleh perangkat komputer yang terdiri dari : Server, PC , UPS, Modem, Printer dsb. serta didukung oleh perangkat lunak (software) yang memadai.

d. Tata Kerja Yang Transparan

Tata kerja yang transparan dilakukan dengan adanya :

- 1) Pusat Pelayanan (*Call Centre*)
- 2) Pusat Pengaduan (*Complaint Centre*)

**3. Gedung**

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan berada di Jalan Sudirman Pekanbaru No. 247 Simpang Empat, Kec. Pekanbaru Kota, Kota Pekanbaru. Luas lahan dimana kantor berada adalah lebih kurang 3.450 M2, yang terdiri dari 3 (tiga) gedung utama, masing masing 3 (tiga) Lantai.

a. Gedung A

Gedung berlantai 1 ini terdiri dari Ruang TPT, Ruang Seksi Pelayanan, Ruang Rapat , Ruang Sekretaris, Ruang Bendahara, Toilet dan Ruang Kepala Kantor

b. Gedung B

Gedung berlantai 2 ini pada lantai 1 terdiri dari Ruang Subbag Umum, Ruang Seksi PDI, Ruang Seksi Ekstensifikasi, Ruang OC (Operator Console), Ruang Klinik dan Toilet. Pada Lantai 2 terdiri dari Ruang Seksi

pelawasan dan Konsultasi I,II,III,IV, Ruang Seksi Pemeriksaan dan Fungsional Pemeriksaan , Ruang Seksi Penagihan

c. Gedung C

Gedung ini merupakan Aula Serbaguna Kantor.

d. Sarana dan prasarana TPT

Untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada wajib pajak, TPT sebagai sarana pelayanan terdepan dilengkapi dengan ruang tunggu sebagai sarana pelayanan terdepan dilengkapi dengan ruang tunggu dengan fasilitas yang cukup memadai antara lain terdapat: sistim antrian digital, help desk, touch screen, brosur/leaflet, bank/tempat pembayaran dan ruang konseling.

e. Perubahan *Lay Out* (tata ruang kerja) yang terbuka dan sesuai fungsi.

Ruang kerja (*work space*) pegawai dibuat lebih terbuka sehingga mempermudah komunikasi antar pegawai sebagai wujud dari transparansi.

f. Kenyamanan ruang kerja pegawai

Guna meningkatkan produktivitas pegawai, salah satu cara yang dilakukan adalah dengan penyediaan fasilitas ruang kerja dan peralatan kerja yang lebih berkualitas sehingga pegawai merasa nyaman dalam bekerja. Beberapa fasilitas dimaksud antara lain adalah : tersedianya ruang kerja yang dilengkapi dengan alat pengatur suhu ruangan, ruang rapat dengan fasilitas proyektor dan sistim audio yang memadai, ruangan khusus merokok, poliklinik, ruang konsultasi untuk wajib pajak, dsb

Sarana penunjang gedung adalah sebagai berikut :

- a. Listrik 131 KVA
- b. Genset 122 KVA
- c. Jaringan Telepon, Fax dan PABX
- d. CCTV
- e. Jaringan Internet (*Local Area Network*)
- f. Telepon Bebas Pulsa

#### 4. Fasilitas Sarana Kantor

- a. Komputer

Komputer merupakan salah satu alat elektronik yang berfungsi untuk mengolah data dengan menggunakan suatu program tertentu untuk menghasilkan informasi. Komputer sangat dibutuhkan dan berguna untuk mendukung tugas-tugas kantor. Setiap pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Memiliki masing-masing 1 Komputer.

- b. Laptop

Laptop adalah komputer kecil yang bisa digunakan diatas pangkuan dan flexible sehingga dapat dibawa dan dipakai dimanapun. Laptop diberikan kepada Pegawai dan pimpinan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Senapelan.

- c. Printer

Printer merupakan fasilitas kantor yang dipergunakan untuk mencetak hasil pengetikan baik itu berbentuk data, laporan maupun surat-surat yang diketik melalui komputer. Melalui printer, hasil ketikan dapat dicetak serta diketahui dengan jelas dan melalui printer juga data-data dapat diperbanyak

selayaknya mesin fotocopy. Setiap seksi disediakan masing-masing 1 printer.

d. Scanner

Scanner adalah suatu alat elektronik yang fungsinya mirip dengan mesin fotocopy. Mesin fotocopy hasilnya dapat langsung dilihat pada kertas sedangkan scanner hasilnya ditampilkan pada layar monitor komputer dahulu kemudian baru dapat diubah dan dimodifikasi sehingga tampilan dan hasilnya menjadi bagus yang kemudian dapat disimpan sebagai file text, dokumen dan gambar. Setiap seksi masing-masing memiliki 1 scanner.

e. Mesin Foto Copy

Mesin fotocopy merupakan mesin yang dapat digunakan untuk menggandakan warkat/surat dan data-data dengan jenis kertas seperti HVS, duplicator, roneo, dan sebagainya. Untuk itu, mesin fotocopy sangat penting dalam penggandaan suatu data.

f. Wifi

Wifi merupakan kependekan dari *Wireless Fidelity* yaitu sebuah media penghantar komunikasi data tanpa kabel yang bisa digunakan untuk komunikasi atau mentransfer program dan data dengan kemampuan yang sangat cepat. Kelebihan dari menggunakan wifi yaitu lebih portable, artinya kita tidak repot dengan memikirkan kabel penghubung ke hotspot. Dan juga, akses transfer data lebih cepat (ini bisa diperoleh jika peralatan kita masih dalam jangkauan pusat *hotspot*. Namun ada juga kelemahan dari wifi ini, yaitu sering di hack (dibobol) oleh orang lain.

g. Telepon

Telepon yaitu alat komunikasi yang dipakai sebagai media untuk menyampaikan pesan suara (khususnya pesan dalam bentuk percakapan). Telepon merupakan alat yang digunakan untuk melakukan suatu komunikasi antara satu orang dengan orang lain di tempat yang berbeda. Telepon merupakan fasilitas yang sangat penting bagi perusahaan karena dapat menghubungkan langsung pegawai dengan orang lain yang berada di tempat yang berbeda dan jarak yang jauh. di setiap seksi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Senapelan masing-masing disediakan 1 telepon, kecuali bagian umum memiliki 3 telepon.

h. Faksimile (Fax)

Faksimile adalah alat untuk mengirim dan menerima data atau dokumen sesuai dengan aslinya, baik berupa tulisan maupun gambar dalam waktu singkat tanpa merusak data aslinya. Faksimile sangat berperan penting bagi pegawai untuk mengerjakan aktivitas kantor yang berhubungan dengan pengiriman data. Faksimile dapat dikatakan juga sebagai mesin fotocopy jarak jauh dikarenakan faksimile merupakan perangkat komunikasi yang digunakan untuk pengiriman/penerimaan data melalui jaringan komunikasi berdasarkan proses scanning disisi pengirim dan printing di sisi penerima. Pada kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Senapelan hanya memiliki 1 Faksmile (fax) dan itu berada di ruangan sekretariat.

i. Alat Tulis Kantor (ATK)

Alat Tulis Kantor (ATK) merupakan perlengkapan yang sangat dibutuhkan semua pegawai termasuk pimpinan maupun kepala seksi kantor. Alat Tulis Kantor (ATK) berupa pulpen, pensil, gunting, kertas, kalkulator, kalender meja, lem, klip,dll. Setiap pegawai, pimpinan termasuk kepala seksi bagian sudah pasti memiliki persediaan (ATK) masing-masing.

j. *Office Supplies* (Perbekalan Kantor)

(*Office supplies*) yaitu benda-benda yang akan habis pemakaiannya sehari-hari di kantor. Benda ini biasanya digunakan untuk kegiatan tulis menulis dan biasanya tidak tahan lama. Pengertian habis bukan berarti tidak ada bekasnya namun bisa masih ada tapi tidak dapat digunakan kembali.

k. *Office Appliances* (Peralatan Kantor)

Peralatan kantor (*office appliances*) adalah segenap alat yang digunakan dalam pekerjaan tata usaha. Misalnya alat alat bukan mesin, ATK

l. Air Condition (AC)

Pada setiap ruang kerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Senapelan terdapat Air Conditioner (AC).

m. Televisi (TV)

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Senapelan menyediakan TV di ruang tunggu para Wajib Pajak. Sarana ini disediakan agar Wajib Pajak tidak merasa bosan pada saat menunggu antrian.

## n. Lemari

Lemari pada ruang kerja pegawai berfungsi untuk menyimpan surat-surat, laporan dan dokumen-dokumen penting lainnya.

## o. Meja Kantor

Meja kantor yaitu bentuk furnitur yang digunakan untuk membaca, menulis, menempatkan peralatan kantor seperti komputer, mesin fax dan sebagainya di kantor. Meja Kantor juga menyediakan penyimpanan untuk beberapa perlengkapan kantor dan alat tulis

## p. Lampu

Lampu merupakan alat penerangan yang memberi efek cahaya pada ruangan kerja pegawai.

## 5. Fasilitas Prasarana Kantor

## a. Lapangan Olahraga

## b. Musholla

## c. Kantin

## d. Kendaraan Dinas

1) Kendaraan Roda Empat = 8 unit

2) Kendaraan Roda Dua = 5 unit

## e. Ruang Laktasi

## f. Lapangan Parkir

## g. Security

## BAB V

### ANALISA DATA DAN HASIL PENELITIAN

#### 5.1 Implementasi Kebijakan Pajak Penghasilan Atas Pelaku Usaha Menengah Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan

##### 5.1.1 Standar dan Sasaran kebijakan

Pemahaman tentang maksud umum dari suatu standar dan tujuan kebijakan adalah penting. Implementasi kebijakan yang seharusnya berhasil bisa menjadi gagal ketika para pelaksana tidak sepenuhnya menyadari terhadap standar dan tujuan kebijakan. Standar dan tujuan kebijakan memiliki hubungan erat dengan disposisi para pelaksana. Arah disposisi para pelaksana terhadap standar dan tujuan kebijakan juga merupakan hal yang *“crucial”*. Dari hasil wawancara dengan Bapak Harry TJ selaku Kepala Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan memaparkan hasil tentang tingkat kepatuhan wajib pajak sebagai berikut:

*“Ada berapa hal yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak terutama yang berada di wilayah kerja KPP Pratama Pekanbaru Senapelan ini, beberapa diantaranya kesadaran, pengetahuan dan pemahaman serta pengaruh lingkungan eksternal. Hal-hal tersebut saat ini kami coba selesaikan bagaimana meningkatkan kesadaran, pengetahuan dan pemahaman para wajib pajak ini. Dalam praktiknya ini tentu tidak mudah apalagi dengan keterbatasan SDM yang kami miliki.”* (Wawancara, Rabu 3 November 2021).

Selanjutnya tanggapan dijabarkan oleh Bapak Yoga sebagai *Account Representatif* (AR) sebagai berikut:

*“Saya sebagai AR biasanya berkomunikasi langsung dengan Wajib Pajak, terutama masa-masa pandemic saat ini terlihat perubahannya terutama*

dibidang usaha tertentu seperti restoran atau rumah makan. Banyak restoran atau rumah makan yang tutup atau jam bukanya terbatas sehingga omset mereka turun bahkan ada yang sama sekali tidak ada omset. Sebenarnya kan sekecilkan apa pun omset yang mereka peroleh tetap harus disetorkan ke kas negara sebesar 0,5%. (Wawancara, Rabu 3 November 2021).

Selanjutnya tanggapan dijabarkan oleh Ibu Nurul sebagai Staf Seksi Pelayanan sebagai berikut:

*“Jika dilihat berdasarkan realisasi pencapaian setahun terakhir memang mengalami penurunan ya dibandingkan tahun-tahun sebelumnya padahal sudah ada penurunan tarif dari 1% menjadi 0,5%. Berdasarkan pengamatan kami ini disebabkan salah satunya karena pandemic covid 19 ini, banyak usaha yang tutup terutama usaha restoran. (Wawancara, Rabu 3 November 2021).*

Selanjutnya Bapak Harry Tj Kepala Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan juga memberi penjelasan tentang jumlah penerimaan negara sektor pajak UMKM sebagai berikut:

*“Didua tahun terakhir memang ada penurunan penerimaan pajak dari sektor UMKM, hal ini tidak lepas dari kondisi saat ini. Penurunan yang jelas terlihat yaitu pendapatan secara rupiah, namun jika dilihat dari jumlah pelaku UMKM yang tetap berkontribusi penurunannya tidak se signifikan yang secara rupiah tadi. Jadi disini dapat dilihat pandemic ini lumayan mempengaruhi omset mereka. Mereka-mereka yang tetap melaksanakan kewajibannya ini merupakan orang-orang lama, tatangan lagi buat kami sebagai pelaksan untuk memeberikan pengetahuan agar kesadaran akan kewajiban perajakannya terutama bagi yang masih enggan untuk menyampaikannya. (Wawancara, Rabu 3 November 2021).*

Kemudian Ibu Nurul sebagai Staf Seksi Pelayanan memberikan tanggapan mengenai jumlah penerimaan negara sektor pajak UMKM sebagai berikut :

*“Tarif baru mulai diberlakukan di tahun 2018 yaitu menjadi 0,5%. Karema pengalinya mengecil tentu penerimaanny juga mengecil jika ini tidak diimbangi dengan penambahan jumlah pelaku usaha yang melaksanakn kewajibannya. Tujuan utama diturunkannya tarif ini untuk menarik para pelaku usaha agar mau malaksakan kewajibannya, dan*

*responnya lumayan ada peningkatan dari jumlah pelaku usaha. Kemudian terjadi pandemic ini sangat mempegaruhi omset pelaku usaha sehingga secara omset menurun dan jumlah setoranpun menurun terutama ini di tahun 2020 ya. (Wawancara, Rabu 3 November 2021).*

Tanggapan berikutnya yang disampaikan Bapak Yoga Account Representatif (AR) mengenai kejelasan komunikasi sebagai berikut:

*“Peraturan baru ini berlaku serentak di seluruh Indonesia setelah peraturan ini di sahkan. Peraturan ini diberlakukan dengan harapan pelaku UMKM mendapatkan kerinnnganan pajak yang pada akhirnya meningkatkan kepatuhan. Namun kondiis dilapangan berbeda, ada beberapa tantangan diantaranya menumbuhkan kesadaran. Dengan tarif baru ini merupakan senjata bantuan kita untuk masuk ke pelaku usaha dan lumayan efektif. Ketika kesadaran wajib pajak mulai tumbuh muncul tantangan baru lagi yaitu pandemic covid. (Wawancara, Rabu 3 November 2021).*

Selanjutnya tanggapan diberikan Wajib Pajak dengan penjelasan dari Bapak Haji AA Pemilik Apotek mengenai tingkat kepatuhan Wajib Pajak sebagai berikut:

*“Saya pertama bikin NPWP karena pengurusan administrasi perizinan, yang mana salah satu syaratnya harus ada NPWP. Awal mula punya NPWP saya belum bayar PPh, kami di apotik ini ada persataun apotik di Pekanbaru disitu kawan-kawan yang sudah lebih dulu terjun dibisnis ini menyarankan untuk tertib pajak, karena usaha-usaha seperti kami ini persayaratan administrasi itu penting. Pernah juga suatu hari ada petugas pajak yang datang menanyakan tentang usaha saya sampai ujung-ujungnya nanya tentang bukti lapor pajak saya.” (Wawancara, Sabtu 6 November 2021).*

Selanjutnya tanggapan yang diberikan oleh Bapak Alex pemilik toko pakaian mengenai tingkat kepatuhan Wajib Pajak sebagai berikut:

*“Kalau saya pertama bikin NPWP karena kebutuhan waktu mengajukan pinjaman ke Bank untuk tambahan modal. Syaratnya waktu itu harus punya NPWP. Saya bikin NPWP. Belum selesai lagi pinjaman saya di Bank saya mengajukan penambahan, sampai pada akhirnya saya mengajukan penambahan pinjaman yang kedua. Pada saat itu pihak Bank bilang NPWP saya tidak aktif dan mereka minta bukti lapor pajak*

*saya. Pada saat itu lah saya mulai mencari tahu dan mulai bayar. (Wawancara, Sabtu 6 November 2021).*

Kemudian tanggapan yang diberikan oleh Bapak Riko Pemilik Toko Bangunan mengenai besaran setoran pajak PPh dapat dijelaskan sebagai berikut:

*“Sekarang saya bayar PPh setengah persen dari omset saya. Turunnya tarif PPh untuk kami yang punya usaha yang tidak terlalu besar ini sangat membantu apalagi dengan kondisi sekarang ini. Dulu waktu awal-awal pandemic covid ini benar-benar bikin omset turun. (Wawancara, Sabtu 6 November 2021).*

Kemudian tanggapan yang disampaikan oleh Bapak Oka pemilik grosir harian besaran setoran pajak PPh dan waktu pembayaran dapat dijelaskan sebagai berikut:

*“Saya sebenarnya di bantu Bu untuk ngurus pajak ini, karena saya gak begitu negrti. Kebetulan ada kenlan yang agak paham jadi saya minta tolong sama dia. Saya cuma kasihtau omset saya, ada saya catat sikit-sikit, nanti dia yang nagsih tau saya berapa yang harus saya bayar. Saya bayar pun kadang sampai 3 atau 4 bulan baru saya bayar di kantor pos, gak apa-apa maish diterima. (Wawancara, Sabtu 6 November 2021).*

Dari beberapa jawaban atas wawancara tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa standar dan sasaran kebijakan yang diterapkan pada KPP Pratama Pekanbaru Senapelan telah berjalan meskipun belum optimal dikarenakan ada beberapa kendala seperti kesadaran, pengetahuan dan pemahaman serta pengaruh lingkungan eksternal yang mengakibatkan target capaian yang telah ditetapkan belum terealisasi.

### **5.1.2 Sumber Daya**

Sumber daya merupakan hal yang penting dalam keberhasilan suatu implementasi kebijakan publik, di mana salah satu indikator sumber daya ini meliputi sumber daya manusia, sumber daya material, dan metode

Dalam implementasi kebijakan pajak penghasilan atas pelaku usaha menengah pada Kantor Layanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan, berdasarkan hasil wawancara tanggapan yang diberikan oleh Bapak Harry TJ selaku Kepala Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan mengenai SDM sebagai berikut:

*“Sesuai dengan ketentuan dan peraturan dilingkungan Direktorat Jenderal Pajak, kualifikasi yang dibutuhkan bisa berdasarkan latar belakang pendidikan. Sedangkan kompetensi teknis yang dibutuhkan adalah pengetahuan, keahlian dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan. Dalam mengembangkan kompetensi para pegawai, Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak terus memberikan pendidikan dan pelatihan (Diklat). Diklat ini merupakan salah satu cara dalam mengembangkan kapasitas para pegawai. Salah satu diklat yang diberikan yakni Training Need Analysis (TNA). "Training Need Analysis di Ditjen Pajak perlu disyukuri karena di sana sudah ada unit eselon 1 yang khusus menangani itu. Hasil dari training tersebut merupakan standar kompetensi jabatan pegawai Ditjen Pajak. Berdasarkan itu, pihaknya bersama Direktorat Katsda terus melakukan desain jenis diklat pajak yang ditujukan untuk meningkatkan kompetensi pegawai di Ditjen Pajak sesuai dengan jabatan” (Wawancara, Rabu 3 November 2021*

*“Untuk SDM sendiri disini kita sudah ditentukan jumlah dan kualiifikasinya. Dan itu semua diatur oleh DJP pusat. Memang dalam keseharannya terlebih bagian yang berinteraksi langsung kepada Wajib Pajak maish sangat kurang, dari sekian banyak Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Senapelan ini hanya di tangani oleh beberapa orang AR dan beberapa bagian pelayanan. Sungguh kemampuan kami menjangkau smeua Wajib Pajak sangat terbatas, maka dari itu kami mencoba mnegatur sedemikian rupa agar semuanya terjangkau meskipun tidak terllau intens.” (Wawancara, Rabu 3 November 2021).*

Tanggapan selanjutnya diberikan oleh Ibu Nurul sebagai Staf Seksi Pelayanan tentang sumber daya sebagai berikut:

*“Pada dasarnya setiap KPP, termasuk KPP Pratama Pekanbaru Senapelan ini telah memiliki sarana dan prasarana karena semuanya seperti yang telah diatur oleh ketentuan dan peraturan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak untuk menjalankan tugas dan fungsinya. Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh KPP Pratama Pekanbaru Senapelan terdiri dari Gedung dan lahannya, Musholla, Ruangan Kerja,*

*Ruangan Aula, Meubeler, Kendaraan, dan peralatan perlengkapan kantor. Selain itu juga terdapat sarana dan prasarana serta fasilitas yang berbasis teknologi seperti SIP (Sistem Informasi Pajak), SISMIOP (Sistem Informasi Manajemen Objek Pajak), sistim jaringan (Intranet) dan Local Area Network (LAN), web based services (pelayanan berbasis website), Jaringan wifi, dan system antrian touch scfee digital on line. Sedangkan untuk SDM nya sendirin utuk menempati suatu posisi harus sesuai yang mana itu semua sudah sesuai ketentuan bahkan kami disni harus siap untuk ditempatkan di seluruh wilayah kerja DJP yang ada di Indonsia. Selain itu untuk pengembangan SDM diklat dan pelatihan juga sering dberikan, salah satu diklat yang diberikan yakni Training Need Analysis (TNA).” (Wawancara, Rabu 3 November 2021).*

Selain itu tanggapan yang diberikan oleh Bapak Yoga sebagai Account Representatif (AR) berdasarakan hasil wawancara sebagai berikut:

*“Untuk bagian tertu yang khusus yang ditugaskan melassanakan aturan ini sih tidak ada karena pada dasarnya semua yang ada dalam organisasi ini saling berhbungan satu sama lain. Akan tetapi ada bagian/seksi tertentu dalam organisasi KPP Pratama Pekanbaru Senapelan, yang salah satu tugas dan fungsinya adalah melaksanakan kebijakan perpajakan termasuk PP 23 Tahun 2018 yang kita bicarakan ini. Bagian/seksi itu adalah Seksi Pengawasan I sd VI yang salah tugasnya adalah analisis, penjabaran, dan pengelolaan dalam rangka memastikan Wajib Pajak mematuhi peraturan perundang-undangan perpajakan melalui perencanaan, pelaksanaan, dan tindak lanjut intensifikasi dan ekstensifikasi berbasis pendataan dan pemetaan (mapping) subjek dan objek pajak” (Wawancara, Sabtu 6 November 2021).*

*“Untuk SDM sendiri disini kita sudah ditentukan jumlah dan kulaifikasinya. Dan itu semua diatur oleh DJP pusat. Memang dalam keseharannya terlebih bagian yang berinterkasi langsung kepada Wajib Pajak maish sangat kurang, dari sekian banyak Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Senapelan ini hanya di tangani oleh beberapa orang AR dan beberapa bagian pelayanan. Sungguh kemmapuan kami menjangkau smeua Wajib Pajak sangat terbatas, maka dari itu kami mencoba mengatur sedemikian rupa agar semuanya terjangkau meskipun tidak terlalu intens.” (Wawancara, Rabu 3 November 2021).*

Adapun tanggapan yang diberikan oleh Bapak Harry TJ Kepala Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan mengenai metode yaitu sebagai berikut:

*“Adapun metode yang kita gnakan disini semua berbasi teknologi, untuk pembayarannya pun bisa dilakukan melalui meisn ATM atau pun kantor pos,*

*Adapun untuk setem pelaporan kita juga menggunakan internet, jadi dimana pun sepanjang jaringan internet wajib pajak tersedia mereka bisa mengkases dan melaporkan di mana saja.” (Wawancara, Rabu 3 November 2021).*

Selanjutnya tanggapan dari Ibu Nurul sebagai Staf Seksi Pelayanan tentang metode sebagai berikut :

*“prosedur pelaksanaan peraturan ini diisyaratkan menggunakan teknologi komputerisasi dan internet. Sebagai bagian dalam pelayanan modernisasi administrasi perpajakan berbasis teknologi, setiap praktek dalam implementasi kebijakan dan ketentuan perpajakan telah mengadopsi teknologi administrasi. Pelayanan modernisasi administrasi perpajakan berbasis teknologi ini merupakan salah satu kebijakan strategis dari pelaksanaan misi dari Direktorat Jendral Pajak (DJP) dalam upaya meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak” (Wawancara, Rabu 3 November 2021).*

Kemudian Bapak Yoga Account Representatif (AR) Memberikan tanggapan tentang metode sebagai berikut:

*“Salah satu metode dalam peraturan ini adalah menggunakan E SPT dan melakukan upload file E SPT yang berbentuk csv file itu data ke situs DJP Online. Software/aplikasi E SPT tersebut merupakan media untuk menginformasikan semua data perpajakan wajib pajak yang akan di bayar dan dilaporkan. Dalam software/aplikasi E SPT tersebut terdapat fitur-fitur yang harus di lakukan pengisian data pajak oleh wajib pajak yang bersangkutan. Namun dalam praktek nya, wajib pajak hanya melakukan pembayaran saja melalui id billing yang di cetak di kantor pelayanan pajak KPP Pratama Pekanbaru Senapelan. Wajib pajak pelaku usaha UMKM masih banyak belum mampu secara mandiri menggunakan teknologi E-SPT untuk melaporkan pajak final yang telah mereka bayarkan. Hal ini menurut saya karena keterbatasan pengetahuan dan pendidikan wajib pajak untuk menguasai teknologi komputerisasi dan internet dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kondisi seperti ini telah di ketahui oleh KPP Pratama Pekanbaru Senapelan yaitu seksi terkait, sehingga sampai saat ini sosialisasi dalam bentuk kelas pajak dan konseling tetap dilaksanakan.” (Wawancara, Rabu 3 November 2021).*

Selanjutnya tanggapan diberikan Wajib Pajak dengan penjelasan dari Bapak

Haji AA Pemilik Apotek mengenai sumber daya sebagai berikut :

*“Saya kurang negrti pake computer yang canggih-canggih kaya sekarang ni, yang saya tau cuman bayar 0,5% dari omset sudah tu lapor pake Efin. Yang buat itu semua bukan saya, saya minta tolong, saya tak terlalu paham nanti takut salah-salah. Kalu sudah salah itu pula yang diurus untuk perbaikan, jadi dari pada nanti kerja dua kali dah saya minta bantu aja sama yang paham. (Wawancara, Rabu 3 November 2021).*

Adapun tanggapan yang diberikan oleh Bapak Memed Pemilik Grosir Sembako sebagai berikut :

*“Kalau untuk bayar sekarang kan mudah, bisa lewat ATM atau kantor Pos, saya lebih sering lewat kantor Pos. Saya pernah coba bayar lewat ATM gak bisa-bisa kemudian saya pergilah ke Kantor Pos juga gak bisa, eh kiranya jaringan pajak nya yang gak bisa, paling Cuma itu kendala system on line ni, dan itu beberapa kali saya alami. (Wawancara, Sabtu 6 November 2021).*

Tanggapan berbeda diberikan oleh Ibu Nancy Pemilik Grosir Baju Anak sebagai berikut :

*“Kalau software E SPT itu di komputer di installkan sama anak, terus menggunakannya juga diajarin saudara sampai melaporkan di DJP Online. Ada beberapa pernah ada masalah di DJP Onlinenya pas waktu melaporkan tahunya. Ternyata waktu itu memang rusak dari sononya kata saudara. Ada juga teman sama sama pakai 0,5% ini pernah rusak software E SPT nya. katanya ngak bisa membuat file csv untuk lapora, terus dibantu sama petugas pajak di bagian pelayanan. Dan kalau mengerti secara detail tentang metode yang ada dalam perturan ni tentu tidak semua ya, yang saya ngerti cuman bayar dengan menggunakan id billing dan e filling dilaporkan setiap tahunnya. Saya sudah memiliki EFFIN dan sudah belajar juga makenya” (Wawancara, Sabtu 6 November 2021).*

Berikutnya Ibu Zahara Pemilik Toko Bangunan memberikan tanggapan mengenai metode sebagai berikut :

*“Kalau cumin ngisi E SPT yang pakai lampiran PPh Final itu saya bisa sampai buat csv filenya juga bisa. Tapi kalau software E SPT nya rusak atau mau buat file database baru saya ngk bisa. Habis buat csv file kalau mau upload di DJP Online saya coba sendiri sering lupa karna cumin sekali setahun sih laporan SPT Tahunannya. Biasanya kalau udah ngk bisa juga saya nyerah...habis tuh minta bantu sama kawan yang sudah bisa”. (Wawancara, Sabtu 6 November 2021).*

Dari rangkaian jawaban atas wawancara mengenai indikator sumber daya dalam implementasi kebijakan dapat ditarik kesimpulan bahwa, KPP Pratama Pekanbaru Senapelan mengalami kendala dalam keterbatasan sumber daya manusia dan keterbatasan pengetahuan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya terutama dalam pelaksanaan metode perpajakan yang tidak hanya cukup membayar tapi juga harus melaporkan yang basicnya menggunakan teknologi. Selain kuantitas SDM kualitas SDM KPP Pratama Pekanbaru Senapelan bisa diandalkan karena secara kualifikasi mereka telah dibekali dengan diklat dan pelatihan sehingga menunjang pelaksanaan peraturan ini.

### **5.1.3 Komunikais Antar Organisasi dan Penguatan Aktifitas**

Setiap adanya kebijakan perpajakan baru Dirjen Pajak secara Nasional, diwakili oleh Kanwil Pajak Riau & Kepulauan Riau dimana KPP Pratama Pekanbaru Senapelan merupakan bagiannya, secara serentak melakukan kegiatan sosialisasi dan komunikasi ke masyarakat. Dalam dangka menjalankan kebijakan yang telah di tetapkan pun sebuah organisasi tidak bisa menjalankannya sendiri, perlu keterlibatan atau peran serta dari organnisasi lainnya. Dengan demikina perlu adanya komunikasi dalam rangka penguatan aktifitas organisasi. Berikut adalah tanggapan dari informan penelitian :

Dari wawancara kepada Bapak Harry Tj selaku Kepala Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan memberikan penjelasan mengenai mengenai transmisi informasi sebagai berikut :

*“Biasanya kami disini selaku pelaksana kebijakan setiap ada kebijakan baru yang diimplementaiskan begitu sudah dimulai pelaksanaannya*

*sesuai arahan dari DJP kami segera lakukan sosialisasi. Untuk media komunikasinya pun telah diatur yakni dengan menggunakan media cetak dan elektronik termasuk di dalamnya media online. Selain itu kami juga menadakan sosialisai langsung, memang untuk sosialisasi langsung ini kami belum maksimal karena keterbatasan SDM.” (Wawancara, Rabu 3 November 2021).*

Selanjutnya tanggapan dijabarkan oleh Bapak Yoga sebagai Account Representatif (AR) sebagai berikut:

*“Saya sebagai AR biasanya berkomunikasi langsung dengan Wajib Pajak, terhadap apa-apa yang ingin diketahui atau belum dimengerti oleh Wajib Pajak jika sekiranya sibuk atau tidak sempat datang ke kantor secara langsung untuk bertanya bisa menanyakan langsung ke saya bisa what app atau telepon langsung. Biasanay Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawab saya, saya persilahkan langsung menelpon saya. (Wawancara, Rabu 3 November 2021).*

Selanjutnya Bapak Harry Tj Kepala Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan juga memberi penjelasan tentang konsistensi sosialisasi yang sering dilakukan sebagai berikut:

*“Untuk kegiatan sosialisasi selain yang saya sebutkan tadi kami juga megadakan sosialisais tatap muka secara langsung melalui persentasi atau seminar. Seminar-seminar ini kami lakukan secara terjadwal, biasanya sudah kami agendakan di awal tahun. Persentasi seperti itu kami adakan di instansi pemerintahan, BUMN, perusahaan swasta, kampus-kampus. Untuk UMKM sendiri biasanya kami adakan melalui asosiasi, atau kami adakan di aula gedung kantor ini atau di balai. (Wawancara, Rabu 3 November 2021).*

Kemudian Ibu Nurul sebagai Staf Seksi Pelayanan memberikan tanggapan mengenai kejelasan komunikasi sebagai berikut :

*“Tidak semua materi perutan bisa tertampung dalam jenis saluran media cetak, seperti baliho dan spanduk. melalui tersebut. Contohnya seperti tarif 1% turun menjadi 0,5% atau tarif khusus wajib pajak UMKM turun dari 1% turun menjadi 0,5%. Untuk melengkapi informasi mengenai materi peraturan tersebut maka sosialisasi dengan mengadakan kegiatan seminar, presentasi dan kelas pajak dilakukan dengan memberikan materi yang lebih lengkap dengan harapan bisa lebih memudahakn wajib pajak*

dalam melakukan kewajibannya karena semua sekarang sudah *self assessment* ya”. (Wawancara, Rabu 3 November 2021).

Tanggapan berikutnya yang disampaikan Bapak Yoga Account Representatif (AR) mengenai kejelasan komunikasi sebagai berikut:

*“Pada prinsipnya ketentuan perpajakan dalam peraturan ini tidaklah rumit dan susah untuk dimengerti dan di pahami oleh masyarakat karena hanya menghitung 0,5% dari omset yang diperoleh setiap bulannya. Karena dalam system perpajakan kita itu tidak hanya membayar tapi maish ada harus dilakukan lagi oleh Wajib Pajak seperti melaporkan, mungkin disinilah yang membuat Wajib Pajak ini sedikit kebingungan, untuk mengatasinya kita adakanlah kegiatan seminar, presentasi dan kelas pajak, semua peserta yang ikut rata-rata akan paham dan mengerti Namun karena masih banyak yang enggan untuk mengikutinya dengan berbagai alasan banhhak minat dan keenganan masyarakat wajib pajak pelaku UMKM tersebut untuk ikut dalam kegiatan itu tidak sebanyak yang diharapkan, makanya kondisi ini dibantu oleh petugas pajak seperti saya AR yang terjun langsung kelapangan, dan itu juga terbatas karena AR juga gak banyak kan. (Wawancara, Rabu 3 November 2021).*

Selanjutnya tanggapan diberikan Wajib Pajak dengan penjelasan dari Bapak Haji AA Pemilik Apotek mengenai transmisi komunikasi sebagai berikut :

*“Saya tidak tahu kalau KPP Pratama Pekanbaru Senapelan ini ada melakukan kegiatan sosialisasi atau komunikasi. Saya pun hampir tidak pernah datang ke sana selain untuk bikin NPWP saman bikin E Fin” (Wawancara, Sabtu 6 November 2021).*

Selanjutnya tanggapan yang diberikan oleh Bapak Alex pemilik toko pakaian mengenai konsistensi komunikasi sebagai berikut:

*“Saya pernah di undang melalui email pribadi saya, akan tetapi jadwal kegiatan sosialisasi telah lewat baru saya baru tahu kalau itu email undangan. Itu email pertama dan terakhir saya dapat undangan untuk kegiatan sosialisasi peraturan pajak baru.” (Wawancara, Sabtu 6 November 2021).*

Kemudian tanggapan yang diberikan oleh Bapak Riko Pemilik Toko Bangunan dapat dijelaskan sebagai berikut:

*“Yang saya tahu dalam spanduk yang dibentengin di jalan itu hanya ada turun tariff jadi 0,5%. Saya mencari tahu sendiri dengan membaca dan bertanya ke kawan kawan yang saya kira sudah ngerti. Eh banyak kiranya dari pajak ni yang saya ngak tahu. Yang ngak saya ngerti tentang jangka waktu. masa iya kalau untuk saya wajib pajak pribadi omset rata rata 300 juta paling tinggi sebulan cuman bisa 7 (tujuh) pakai 0,5% ini. (Wawancara, Sabtu 6 November 2021).*

Kemudian tanggapan yang disampaikan oleh Bapak Oka grosir harian mengenai kejelasan komunikasi sebagai berikut:

*“Kalau bahasa pasti beda lah buk, namanya kalau di media cetak seperti spanduk dan media elektronik seperti di internet kan bahasanya mudah-mudah aja, bagus-bagus aja supaya kita tertarik dan mau ikut aturan. Begitu sudah masuk ke kelas pajaknya pasti lebih detail, itu menurut informasi dari teman yang sudah pernah ikut, kalau saya belum pernah karna ngak bisa tinggalin kedai.” (Wawancara, Sabtu 6 November 2021).*

Dari beberapa jawaban atas wawancara tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa KPP Pratama Pekanbaru Senapelan telah melakukan serangkaian kegiatan dan aktivitas dalam rangka sosialisasi dan mengkomunikasikan peraturan tersebut. Dengan adanya teknologi dapat membatu penyampaian informasi lebih luas dan cepat, namun yang menjadi kendala tidak semua Wajib Pajak memberikan tanggapan yang cepat pula terhadap informasi yang mereka terima.

#### **5.1.4 Karakteristik Agen Pelaksana**

Kinerja implementasi kebijakan akan sangat dipengaruhi oleh ciri yang tepat serta cocok dengan para pelaksana kebijakan. Hal ini berkaitan dengan konteks kebijakan yang akan dilaksanakan. Pada beberapa kebijakan dituntut pelaksana kebijakan yang ketat dan disiplin. Pada konteks lain diperlukan pelaksana kebijakan yang demokratis dan persuasif. Selaian itu, cakupan atau luas

wilayah menjadi pertimbangan penting dalam menentukan pelaksanaan kebijakan.

Berikut tanggapan informan mengenai karakteristik agen pelaksana.

Tanggapan dari Bapak Harry Tj selaku Kepala Seksi Ekstensifikasi dan

Penyuluhan sebagai berikut:

*“Sesuai dengan ketentuan perpajakan bahwa prinsip self assessment system, bahwa wajib pajak melaksanakan sendiri kewajiban perpajakannya. Berarti wajib pajak dengan sukarela dan transparan melaporkan peredaran usahanya yang ada. Memang dengan system ini dituntut kejujuran wajib pajak dalam mengungkapkan omset, asset dan harta kekayaannya. Sebenarnya kita bisa menilai kisaran besaran omset yang diperoleh oleh wajib pajak melalui jenis usahanya dan besar kecilnya usaha. Disinikan untuk satu jenis usaha tidak hanya dilakukan oleh satu orang tetapi da banyak orang yang melakukan jenis usaha yang sama, jadi bisa dibandingkan lah antara yang satu dengan yang lainnya.”* (Wawancara, Sabtu 6 November 2021).

Tanggapan dari Bapak Yoga sebagai Account Representatif tentang integritas yaitu sebagai berikut:

*“Sekarang system perpajakan di Indonesia sudah menggunakan teknologi. Segala sesuatunya menggunakan system, hampir tidak ada lagi yang manual. Di sini pun termasuk zona integritas. Disamping itu system pengaduan tersedia dengan berbagai bentuk.”* (Wawancara, Sabtu 6 November 2021).

Tanggapan yang diberikan Ibu Nurul selaku Staf Seksi Pelayanan terkait integritas sebagai berikut:

*“Untuk kejujuran Wajib Pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakannya sebenarnya bisa kita cross check melalui mutasi perbankan nya, sekarang juga sudah bisa dilihat jumlah asset yang dimiliki karena untuk transaksi pembelian yang termasuk kedalam kelompok harta sudah diwajibkan menggunakan NPWP”* (Wawancara, Sabtu 6 November 2021).

Tanggapan dari Bapak Yoga sebagai Account Representatif tentang edukatif yaitu sebagai berikut:

*“Wajib Pajak sebenarnya bisa menanyakan apapun tentang permasalahan atau keluhan yang merka alami dimanapun, karena sekarang sudah tersedia nomor telepon yang bisa di hubungi oleh Wajib Pajak. Jika kurang puas juga jika hanya melauai telepon Wajib Pajak bisa datang langsung ke kantor nanti akan di arahkan ke bagian layanan sesuai dengan kebutuhan Wajib Pajak. (Wawancara, Rabu 3 November 2021).*

Tanggapan lain diberikan oleh Ibu Nurul selaku Staf Seksi Pelayanan terkait edukatif sebagai berikut :

*“Sebenarnya tujuan kita melakukan pendekatan kepda Wajib Pajak untuk melakukan komunikasi yang isinya mengedukasi. Melalui edukasi diharapkan pelaku usaha sadar akan kewajibannya pajaknya. Karena hasil pajak ini tidak dapat dirasakan langsung oleh pelaku usaha makanya agak sulit bagi pelaku usaha ini untuk sadar dan taat dengan sendirinya.” (Wawancara, Sabtu 6 November 2021).*

Selanjutnya tanggapan diberikan Wajib Pajak dengan penjelasan dari Bapak Haji AA Pemilik Apotek mengenai integritas sebagai berikut:

*“Memang saya tidak mengerjakan sendiri semua tahapan yang telah dibuat, saya hanya membayar kewajiban PPh saya. Untuk perhitungan dan pelaporan semuanya saya dibantu sama konsultan pajak. Saya lebih nyaman dibantu sama konsultan dari pada petugas, karena kalau sama konsultan saya bisa lebih santai, kalau sama petugas suasananya kaya tegang begitu.” (Wawancara, Sabtu 6 November 2021).*

Selanjutnya Bapak Oka memberikan tanggapan tentang mengenai integritas yaitu sebagai berikut:

*“Saya semuanya dibantu tapi bukan sama petugas pajaknya melainkan sama kawan yang paham tentang pajak ini. Berapa yang harus saya bayar dia yang kasih tau, yang laporkan juga dia. Saya gak paham-paham betul apalagi yang di system komputer itu. Yang penting saya sudah bayar, sudah lapor. Kalau saya butuh-butuh persyaratan administrasi semoga tak dipersulit.” (Wawancara, Sabtu 6 November 2021).*

Tanggapan lain yang diberikan oleh Bapak Memed tentang edukatif sebagai berikut:

*“Saya pernah dapat email undangan pelatihan tentang pajak, tapi waktu itu saya berhalangan hadir saya suruh lah adik saya kesana karena saya pikir*

*siapa tau nanti disana di ajarkan bagaimana bikin pencatatn yang bagus, terus bagaimana bikin E-SPT. Ternyata benar itu isi materinya, karena adik say aini baru pertama kali ikut kelas pajak banyak istilah-istilah yang dia belum pernah dengar, jadi hasilnya dia pun tidak begitu mengerti apa yang disampaikan. Jadi gak bisa juga dia ajarkan saya lagi ilmu yang dia dapat disana.” (Wawancara, Sabtu 6 November 2021).*

Tanggapan yang serupa diberikan Bapak Alex tentang edukatif sebagai berikut:

*“Saya belum pernah ngikuti kelas pajak tapi pernah dapat undangannya sekali.” (Wawancara, Sabtu 6 November 2021).*

Dari rangkaian jawaban atas wawancara mengenai indikator karakteristik agen pelaksana dalam implementasi kebijakan dapat ditarik kesimpulan bahwa di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan untuk integritas bisa dipertanggungjawabkan. Dan untuk edukatifnya KPP Pratama Pekanbaru Senapelan harus mampu mencari cara lebih agar Wajib Pajak lebih tertarik mengikuti kelas pajak karena keterbatasan yang dimiliki oleh Wajib Pajak.

#### **5.1.5 Kondisi Sosial, Ekonomi dan Politik**

Lingkungan sosial, ekonomi dan politik yang tidak kondusif dapat menjadi sumber masalah dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan. Karena itu, upaya implementasi kebijakan mensyaratkan kondisi lingkungan eksternal yang kondusif. Dengan demikian lingkungan eksternal turut mendorong sejauh mana keberhasilan kebijakan publik. Berikut tanggapan informan mengenai karakteristik agen pelaksana.

Tanggapan dari Bapak Harry Tj selaku Kepala Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan sebagai berikut :

*“Untuk dampak pandemic covid 19 ini sendiri sangat terasa ya, karena paar pelaku usaha dalam berusaha mengalami keterbatasan, untuk*

wilayah kerja KPP Pratama Pekanbaru Senapelan ini saja ada 2 pusat perbelanjaan yang harus tutup dalam jangka waktu yang lumayan lama. Selain itu usaha-usaha lain seperti restoran/rumah makan juga terbatas karena menyesuaikan dengan peraturan daerah yang berlaku, semisal diberlakukannya PPKM, jam operasioanl yang dibatasi. Ini sangat berpengaruh terhadap omset yang pada akhirnya berdampak pada penerimaan pajak itu sendiri.”

Adapun tanggapan dari Bapak Yoga sebagai Account Representatif yaitu sebagai berikut:

“Pada saat pandemic covid ini saya rasa bukan hanya pelaku usaha yang merasakan dampaknya, saya pribadi sebagai perekrja saja merasakn dampaknya, pekerjaan saya menjadi kurang efektif, langkah dan gerak menjadi terbatas, untuk kekantor saja kami bergantian, di jadwal. Apalagi bagi pelaku usaha, tentu pandemic ini sangat berpengaruh. Jika pelaku usaha sudah merasakan dampaknya maka itu juga akan berdampak pada pencapai target yang sudah ditentukan.”

Selanjutnya tanggapan dari Ibu Nurul sebagai Staf seksi yaitu sebagai berikut:

“Berdasarkan survey yang dilakukan kecenderungan pelaku usaha UMKM untuk taat pajak meningkat setelah diberlakukannya tarif baru ini. Itu artinya pelaku usaha merasa terbatu dengan penurunan tarif ini. Tinggal bagaimana upaya peningkatan instensitas soisalisasi agar pelaku usaha lebih familiar dengan pajak.”

Selanjutnya tanggapan diberikan Wajib Pajak dengan penjelasan dari Ibu Nancy grosir baju anak sebagai berikut:

“Pandemi covid ini sangat berpengaruh sama omset saya. Selama pandemic omset turun drastis karena orang-orang yang belanja ketempat sudah jarang, apalagi waktu PPKM, toko hampir gak buka. Kita datang ke toko Cuma untuk melayani penjualan online. 90% omset yang didapat dari hasil penjualan online. Efeknya sampai sekarang, jadi sampai sekarang penjualan online saya lebih besar dari pada langsung.”

Berikutnya tanggapan diberikan oleh Ibu Zahara pemilik toko bangunan sebagai berikut:

*“Penurunan tarif PPh dari 1% menjadi 0,5% tentu sangat membantu, apalagi pada saat sekarang ini covid 19, penjualan turun omset turun cicilan bank jalan terus. Alhamdulillah sekarang mulai berangsur-angsur naik lagi meskipun masih belum sama seperti sebelum pandemic.”*

Dari rangkaian jawaban atas wawancara mengenai indikator kondisi social, ekonomi dan politik dalam implementasi kebijakan dapat ditarik kesimpulan bahwa di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan dampak dari kondisi pandemic covid 19 ini sangat terasa yang mana berdampak pada penurunan omset para pelaku usaha sehingga secara langsung turut berdampak pada penerimaan pajak sector pelaku UMKM. Penurunan tarif pajak PPh final bagi pelaku UMKM juga sangat membantu Wajib Pajak.

#### **5.1.6 Disposisi Implementor**

Disposisi atau sikap pelaksana adalah kecenderungan-kecenderungan yang mempunyai konsekuensi penting dalam implementasi kebijakan. Jika para implementor mempunyai kecenderungan atau sikap positif atau adanya dukungan terhadap implementasi kebijakan maka terdapat kemungkinan yang besar implementasi kebijakan akan terlaksana sesuai dengan keputusan awal.

Demikian sebaliknya, jika para implementor bersikap negatif atau menolak terhadap implementasi kebijakan karena konflik kepentingan maka implementasi kebijakan akan menghadapi kendala yang serius. Berikut adalah tanggapan dari informan penelitian :

Dari wawancara kepada Bapak Harry ini memberikan penjelasan mengenai komitmen sebagai berikut :

*“Memang masih diakui bahwa wajib pajak pelaku UMKM dalam melaksanakan kebijakan pajak PP 23 Tahun 2018 masih terdapat kendala*

dan hambatan, salah satunya adalah menghadapi berbagai karakter individu wajib pajak. Dalam kondisi seperti ini, kami selaku fiskus/petugas pajak tetap berpijak kepada kode etik dan kode perilaku pegawai Dirjen.” (Wawancara, Rabu 3 November 2021).

Selanjutnya tanggapan dari Ibuk Nurul sebagai berikut :

“Tapi memang kalau saya lihat di Indonesia umumnya dan khususnya di wilayah kerja KPP Pratama Pekanbaru wajib pajak pelaku usaha UMKM memang kadang-kadang kesadaran yang masih kurang. Karena memang dari awal pun pajak kan tidak mendapatkan kontrak prestasi yang dapat diterima secara langsung gitu kan ya, tinbal balik yang bisa langsung dirasakan oleh yang bayar, wajib pajaknya kan ya. Pengen gitu loh, apa ya dengan sesadar-sadarnya gitu ya membayar. Memang ini untuk negara, memang ini hak Negara. Selama ini sih kalau kita sosialisasi selalu terpenuhi jumlah targetnya ya. Memang masih banyak wajib pajak pelaku usaha UMKM yang memiliki mindset/pola pikir yang tidak sadar, di sini lah peran serta kita untuk menyampaikan apa yang menjadi kewajiban mereka sebagai pelaku usaha dinegara ini tentu cara penyampain seusai kode etik ya selain itu sosialisasi dan edukasi baik melalui konseling dan ataupun undangan kelas pajak yang diadakan di Kantor Pajak ataupun di lokasi dimana ada institusi yang memiliki kerjasama dengan kantor pajak, seperti asosiasi/komunitas usaha atau kampus kampus terdekat. Saya tidak tahu juga apakah ini karena dipengaruhi oleh budaya daerah atau karakteristik daerahnya ataupun mungkin juga karena pendidikan ya..., makanya tidak muncul kesadaran dan kepatuhan menjalan kewajiban perpajakannya.” (Wawancara, Rabu 3 November 2021).

Kemudian tanggapan Bapak Yoga memberikan penjelasan sebagai berikut :

“di semua kecamatan dalam wilayah kerja KPP Pratama Pekanbaru Senapelan masih dalam lokasi di wilayah administrative Kota Pekanbaru, sudah tercover dan memiliki fasilitas jaringan internet dari berbagai sumber provider jaringan internet. Jadi menurut saya di wilayah kerja kami KPP KPP Pratama Pekanbaru Senapelan sudah tidak terdapat lagi masalah keterbatasan sarana jaringan internet. Yang ada hanya masalah kesadaran dari wajib pajak pelaku usaha UMKM. Dengan alasan keterbatasan pengetahuan mereka dalam menguasai tekhnologi computer dalam pelaporan pajak seperti EFFIN, E SPT, id billing, dan e filling DJP Online. Sebenarnya jika mereka (pelaku usaha UMKM) karena telah terbiasa dalam menggunakan gadget/mobilephone, tidak susah dan sulit untuk mempelajari tekhnologi administrasi perpajakan tersebut. Tapi pada kenyataannya bagi mereka teknologi yang di adpsi oleh system perpajakan ini cukup sulit mereka kuasi, menurut saya sih itu karena belum terbiasa saja” (Wawancara, Rabu 3 November 2021).

Selanjutnya Ibu Nurul memberikan tanggapan tentang akuntabilitas yaitu sebagai berikut :

*“Setelah mengetahui dari data yang ada tentang ada pelaku usaha UMKM yang sudah terdaftar dan wajib SPT Tahunan tetapi tidak melaksanakan kewajiban pajaknya, bagian Account Representatif akan melakukan komunikasi lewat e-mail, surat pos atau lewat telpon. Jika tidak terdapat komunikasi dengan wajib pajak, pada saat NPWP dari pelaku usaha UMKM tersebut sesuai ketentuan yang berlaku tidak pernah lapor SPT Tahunan berturut turut akan dilakukan penon aktifkan status NPWP menjadi NPWP ni. Jika komunikasi tahap awal lewat media saluran surat elektronik email, surat pos dan atau lewat telepon, tahap selanjutnya petugas pajak, dalam hal ini seksi ekstensifikasi akan datang ke lokasi untuk memantau dan melihat usaha wajib pajak tersebut dalam rangka menginventarisir data data usaha wajib pajak. Petugas bagian ekstentifikasi tersebut berpenampilan seperti lazimnya orang yang berbelanja atau konsumen wajib pajak tersebut, kemudian mencoba mencari tahu siapa sosok wajib pajaknya dan mencoba membangun komunikasi. Dari data observasi yang dilakukan oleh petugas bagian ekstensifikasi tersebut maka akan diterbitkan surat pemberitahuan mengenai status dan kewajiban perpajakan pelaku usaha UMKM. Selanjutnya pelaku usaha UMKM diminta untuk proaktif menindaklanjuti surat pemberitahuan itu. Jika dalam waktu tertentu tidak ditindaklanjuti, maka Account Representatif bersama petugas ekstensifikasi, menaikkan surat tersebut ke bagian Seksi Pemeriksaan untuk di lakukan pemeriksaan pajak.” (Wawancara, Rabu 3 November 2021).*

Berikutnya Bapak Harry TJ juga memberikan tanggapan mengenai akuntabilitas sebagai berikut :

*“Sesuai dengan ketentuan dan kode etik pegawai pajak, tidak dibenarkan menerima gratifikasi dari wajib pajak dalam bentuk apapun. Di kantor Pelayanan Pajak Terpadu (TPT) dan di semua ruangan di lokasi KPP Pratama Pekanbaru Senapelan telah di tempelkan flyer dan spanduk mengenai “zona integritas” yang berarti tidak dibenarkan untuk memberi dan menerima apapun dalam berhubungan dengan wajib pajak. Jika terdapat satu wajib pajak yang dalam berhubungan dengan petugas pajak melakukan praktek-praktek korupsi dan gratifikasi tersebut disediakan media tertentu untuk pengaduan pelayanan masyarakat. Wajib pajak pelaku usaha UMKM yang berlaku seperti itu akan diberikan dulu komunikasi lisan mengenai tidak dibenarkan adanya praktek-praktek gratifikasi tersebut dilakukan kepada petugas pajak. Jika masih memaksa akan diberikan sanksi administrative terhadap wajib pajak karena mencoba melakukan gratifikasi kepada petugas pajak, sehingga akan menjadi catatan tertentu bagi petugas*

lainnya dalam menghadapi wajib pajak tersebut” (Wawancara, Rabu 3 November 2021).

Tanggapan lain yang diberikan oleh Bapak Yoga tentang akuntabilitas sebagai berikut:

*“sesuai dengan prinsip perpajakan yang berlaku, yaitu self assessment system, yang bermakna bahwa semua kewajiban perpajakan dilakukan sendiri oleh wajib pajak, maka tidak ada petugas pajak yang ada di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan yang mengerjakan kewajiban perpajakan dari wajib pajak termasuk wajib pajak pelaku usaha UMKM. Jika terdapat wajib pajak pelaku usaha UMKM yang bertindak seperti itu, pegawai pajak akan merekomendasikan untuk mengikuti kegiatan pendampingan, konseling dan edukasi yang dilakukan oleh KPP Pratama Pekanbaru Senapelan. Sebagai petugas pajak kami dengan sangat senang hati untuk melakukan konseling dan edukasi secara intensif kepada mereka. Jika mereka mungkin secara pribadi mereka takut atau segan, kami akan arahkan untuk terjadwal mengikuti kelas pajak yang diadakan di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan.”* (Wawancara, Rabu 3 November 2021).

Selanjutnya tanggapan diberikan Wajib Pajak dengan penjelasan dari Ibu Zahara mengenai komitmen sebagai berikut :

*“waktu saya punya pengalaman, waktu itu saya gak paham betul kan ya, jadi saya coba lah minta tolong sama orang kantor pajak untuk buat kan saya punya, dalam pikiran saya nanti saya bayarlah uang rokok orang tu, eh saya malah disuruh ikut konseling atau kelas pajak gitu, saya di kasih lah jadwal kelas pajak tu kan. Saya dongkol tu di situ, saya datang mau bertanya dengan harapan langsung dapat solusi permasalahan saya supaya saya gak pusing-pusing lagi mikirnya kan eh malah diusruh ikut kelas saya merasa dipersulit, dalam hati saya kelian mau menjelaskan pun banyak kali aturan. Awalnya saya gak mua ikut konseling atau kelas tu, tapi setelah saya pikir-pikir nanti kalo gak saya laporkan bermaslah pula, susah pula saya berusaha, dah lah ikut lah saya konseling, disitu lah saya belajar. Harus sabar-sabar memang, mau bayar pajak pun harus belajar.”* (Wawancara, Sabtu 6 November 2021).

Tanggapan berbeda yang diberikan oleh Bapak Oka tentang akuntabilitas sebagai berikut:

*“Wah itu ngk pernah saya alami ntah kalau yang lain ya, tapi kalau saya dimaintain gitu saya tabok tuh petugasnya...saya kan sering lihat itu gambar-gambar zona integritas dan anti korupsi di kantor pajak. Kalau saya*

*yang ngalami saya langsung laporin saja buk.” (Wawancara, Sabtu 6 November 2021).*

Kemudin tanggapan yang diberikan oleh Bapak Memed tentang akuntabilitas sebagai berikut:

*“Saya baru tau sekarang kalo ada kendala selain tanya ke AR yang pernah datang kita bisa juga nanya lewat Instagram nya, disitu ada adminnya kiranya, saya pernahla coba tanya sedikit di jawab kok. Kalo nanyanya ke admin gitu tak ada lah kayanya peluang untuk yang eneh-aneh dalam arti bayar menbayar tu kan.” (Wawancara, Sabtu 6 November 2021).*

Dari rangkaian jawaban atas wawancara mengenai indikator disposisi dalam implementasi kebijakan dapat ditarik kesimpulan bahwa, KPP Pratama Pekanbaru Senapelan Setiap di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan memiliki sikap yang bisa dipertanggungjawabkan. Faktor pendukung dalam hal ini karena system telah berbasis teknologi dan setiap pertanyaan tidak perlu dijawab secara langsung ini mengurangi resiko terjadinya gratifikasi. Dan hambatannya karena penjelasan tidak tatap muka sehingga penjelasan yang diberikan oleh petugas dan penerimaan oleh wajib pajak masih belum optimal.

## 5.2 Pembahasan

Meningkatnya aktivitas perekonomian di Kota Pekanbaru tidak lepas dari meningkatnya pertumbuhan pelaku UMKM. Laju pertumbuhan pelaku UMKM di kecamatan wilayah kerja KPP Pratama Pekanbaru Senapelan berbanding lurus dengan meningkatnya wajib pajak pelaku usaha UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan.

Kondisi diatas oleh pemerintah dalam hal ini Dirjen Pajak diberikanlah kemudahan-kemudahan dan kesederhanaan kepada pelaku UMKM dalam pelaksanaan kewajiban perpajakannya, yaitu ditetapkannya Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 Tentang Pajak Penghasilan Atas Penghasilan Dari Usaha Yang Diterima Atau diperoleh Wajib Pajak Yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu yaitu adanya penurunan tariff menjadi hanya 0,5%. Penurunan tariff ini melalui PP 23 Tahun 2018 di dukung dengan diterapkannya pelayanan modernisasi administrasi perpajakan berbasis teknologi untuk kemudahan - kemenuhan kewajiban perpajakan.

Bagi KPP Pratama Pekanbaru Senapelan beberapa point-point positif dari kondisi diatas sebagai berikut:

1. Adanya keuntungan Kota Pekanbaru letak geografis wilayah ini sangat strategis, terletak di jantung pulau Sumatera telah memunculkan potensi aktivitas perekonomian yang besar, sehingga meningkatkan jumlah potensi penerimaan pajak dari wajib pajak pelaku usaha UMKM.
2. Diberikannya kemudahan kemudahan dan kesederhanaan kepada pelaku UMKM dalam pelaksanaan kewajiban perpajakannya menjadi 0,5%
3. Adanya diterapkan pelayanan modernisasi administrasi perpajakan berbasis teknologi untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan

Namun penelitian peneliti menemukan, bahwa point-point positif diatas tidak mampu dimanfaatkan secara optimal oleh KPP Pratama Pekanbaru Senapelan dalam mensukseskan pelaksanaan peraturan ini sehingga belum

mampu memberikan kontribusi maksimal terhadap peningkatan penerimaan pajak dari sektor UMKM.

Dari data statistik memperlihatkan bahwa jumlah pelaku UMKM di wilayah kerja KPP Pratama Pekanbaru Senapelan dari tahun 2016 sampai tahun 2020 meningkat, diiringi dengan peningkatan pelaku UMKM yang terdaftar menjadi wajib pajak di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan. Jika dibandingkan antara jumlah pelaku UMKM dengan pelaku UMKM yang terdaftar menjadi wajib pajak, dapat disimpulkan tidak semua pelaku UMKM yang berada di wilayah kerja KPP Pratama Pekanbaru Senapelan mampu digarap menjadi wajib pajak pelaku UMKM terdaftar. Hal ini berarti masih kurang optimalnya upaya yang dilakukan oleh KPP Pratama Pekanbaru Senapelan dalam menggarap sektor UMKM.

Selanjutnya kurang optimalnya upaya ekstentifikasi dan penyuluhan yang dilakukan oleh KPP Pratama Pekanbaru Senapelan dalam menggarap pelaku usaha UMKM di wilayah kerjanya, dibuktikan dengan dari semua wajib pelaku UMK yang terdaftar tidak sampai 50% setiap tahunnya menjadi wajib pajak UMKM wajib SPT Tahunan. Sehingga kondisi ini juga menyebabkan tidak optimalnya juga wajib pajak pelaku UMKM yang wajib SPT Tahunan menjadi wajib pajak UMKM yang merealisasikan SPT Tahunan (bayar dan lapor).

Tidak maksimalnya wajib pajak UMKM terdaftar menjadi wajib pajak UMKM wajib SPT Tahunan hingga menjadi wajib pajak yang merealisasikan SPT Tahunannya (bayar dan lapor) menyebabkan realisasi target penerimaan PPh Final tidak tercapai. Berturut turut selama 5 (lima) tahun terakhir realisasi versus

target penerimaan pajak PPh Final adalah 87,81% tahun 2016, 88,69% tahun 2017, 93,80% tahun 2018, 89,80% tahun 2019, dan 84,12% tahun 2020. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa Implementasi Kebijakan Penghasilan Atas Pelaku Usaha Menengah Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 Tentang Pajak Penghasilan Atas Penghasilan Dari Usaha Yang Diterima Atau diperoleh Wajib Pajak Yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu yang dilakukan di lingkungan wilayah kerja KPP Pratama Pekanbaru Senapelan tidak maksimal dan belum optimal.

Dari penyajian hasil temuan analisa data deskriptif penelitian tersebut diatas, hasil penelitian selanjutnya mengenai Implementasi Kebijakan Penghasilan Atas Pelaku Usaha Menengah Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan mengukur implementasi kebijakan dengan 6 (enam) indikator yaitu Standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, komunikasi antar organisasi dan penguatan aktifitas, karakteristik agen pelaksana, kondisi social ekonomi dan politik, serta disposisi implementor.

Dari uraian jawaban wawancara Key Informan dan Informan yang ada masih ditemui banyak permasalahan, hambatan dan kendala, sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak pelaku UMKM di wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan tidak tercapai sesuai dengan target yang ditentukan. Ketidak patuhan wajib pajak pelaku UMKM tersebut berkontribusi terhadap tidak tercapainya target penerimaan pajak sektor UMKM yang menggunakan PP 23 Tahun 2018 tersebut.

Dari beberapa jawaban atas wawancara dari informan diatas, dapat disimpulkan bahwa KPP Pratama Pekanbaru Senapelan telah melakukan serangkaian semua kegiatan dan aktivitas dalam rangka sosialisasi dan mengkomunikasikan peraturan baru yakni PP 23 Tahun 2018. Kegiatan tersebut tidak terlepas dari ketentuan dan peraturan yang berbentuk Surat Edaran dari Direktorat Jenderal Pajak mengenai Kegiatan Kehumasan dan Pedoman Komunikasi di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.

Dalam penggunaan semua jenis media (cetak & elektronik) dan kegiatan-kegiatan yang dilakukan dalam rangka sosialisasi tersebut telah diatur dan memiliki standar yang sama sedemikian rupa seperti materi, bahasa, tampilan/layout dan lokasi/tempat yang selalu konsisten di tampilan di setiap kegiatan dan acara ataupun di media cetak dan elektronik yang ada. Dalam kegiatan sosialisasi peraturan tersebut pihak KPP Pratama Pekanbaru Senapelan juga telah bekerjasama dengan institusi media cetak & elektronik serta institusi pendidikan seperti perguruan tinggi yang ada di wilayah kerjanya. Selain adanya kerjasama dengan berbagai institusi, pihak KPP Pratama Pekanbaru Senapelan juga memiliki program dan kegiatan kelas pajak yang terencana dan terjadwal dengan baik.

Dari rangkaian jawaban atas wawancara mengenai indikator sumber daya dalam implementasi kebijakan dapat ditarik kesimpulan bahwa, KPP Pratama Pekanbaru Senapelan, telah memiliki sumber daya manusia yang terorganisir dengan baik dan merujuk kepada ketentuan dan peraturan tentang tata kelola organisasi di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Fungsi dan tugas utama institusi KPP Pratama Pekanbaru Senapelan adalah salah satunya melaksanakan

pelayanan, edukasi, pengawasan, dan penegakan hukum Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan salah satunya adalah PP 23 Tahun 2018.

Semua sumber daya manusia yang ada di lingkungan KPP Pratama Pekanbaru Senapelan telah memiliki kualifikasi dan kompetensi standar yang diatur dalam ketentuan dan peraturan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Dalam hal pengembangan kompetensi para pegawai, Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak terus memberikan pendidikan dan pelatihan (Diklat).

Diklat ini merupakan salah satu cara dalam mengembangkan kapasitas para pegawai. Salah satu diklat yang diberikan yakni Training Need Analysis (TNA). Dalam menjalankan sosialisasi PP 23 Tahun 2018 tersebut KPP Pratama Pekanbaru Senapelan dengan semua sarana dan prasarana yang dimiliki seperti Gedung dan lahannya, Musholla, Ruang Kerja, Ruang Aula, Meubeler, Kendaraan, dan peralatan perlengkapan kantor. Selain itu juga terdapat sarana dan prasarana serta fasilitas yang berbasis teknologi seperti SIP (Sistem Informasi Pajak), SISMIOP (Sistem Informasi Manajemen Objek Pajak), sistim jaringan (Intranet) dan Local Area Network (LAN), web based services (pelayanan berbasis website), Jaringan wifi, dan system antrian touch scfee digital on line, diharapkan akan mampu mengsucceskan implementasi PP 23 Tahun 2018 ini di semua wilayah kerjanya.

Kerjasama lainnya adalah adanya tax center di setiap perguruan tinggi yang bekerjasama dengan Ditjen Pajak dimana wilayah kerja KPP Pratama Pekanbaru Senapelan berada. Selain sumber daya diatas Direktorat Jenderal Pajak dalam hal ini KPP Pratama Pekanbaru Senapelan juga menyediakan semua

kebutuhan teknologi informasi seperti EFFIN, E-SPT dan akses ke DJP Online ke wajib pajak UMKM, yang merupakan bentuk pelayanan modernisasi administrasi perpajakan berbasis teknologi.

Setiap pegawai dalam lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, termasuk pegawai pajak di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan memiliki acuan dan referensi dalam bersikap dan berperilaku yaitu kode etik dan kode perilaku pegawai Dirjen Pajak. Standar kode etik dan kode perilaku diterapkan oleh semua pegawai pajak di lingkungan KPP Pratama Pekanbaru Senapelan, baik dalam melakukan sosialisasi dan maupun dalam berkomunikasi dengan wajib pajak khususnya dalam kegiatan pendampingan, konseling dan edukasi kepada wajib pajak.

Hambatan dan kendala dalam menghadapi wajib pajak khususnya pelaku UMKM di wilayah kerja KPP Pratama Pekanbaru Senapelan sangat banyak, mulai dari yang memiliki mindset/pola berpikir masa bodoh, keterbatasan sarana prasarana pendukung dalam menjalankan peraturan seperti jaringan internet, pengetahuan komputerisasi, memberikan gratifikasi uang/materi kepada pegawai pajak, dan sampaikan menyerahkan semua pelaksanaan kewajiban perpajakannya ke pegawai pajak.

Konsistensi dalam melakukan kegiatan sosialisasi dengan memberikan pendampingan, konseling dan edukasi kepada wajib pajak pelaku usaha UMKM secara terus menerus dan didukung dengan adanya standar kode etik dan kode perilaku diterapkan oleh semua pegawai pajak di lingkungan KPP Pratama Pekanbaru Senapelan, diharapkan mampu menjadi stimulus efek bagi

menumbuhkan kesadaran masyarakat khususnya wajib pajak pelaku usaha UMKM dalam meningkatkan tingkat kepatuhannya.

Pemakaian bahasa dan cara komunikasi sangat menentukan karena pelaku usaha UMKM memiliki karakter pribadi dan budaya yang berbeda satu sama lain, apalagi penduduk Kota Pekanbaru terkenal dengan hegemonitas (terdiri dari banyak suku seperti minang, batak, jawa, bugis, banjar dan sunda). Terkadang pegawai pajak di lingkungan KPP Pratama Pekanbaru Senapelan juga melakukan kunjungan ke rumah ataupun ke lokasi usaha mereka, agar supaya pendekatan secara persuasive mampu membuat pelaku usaha UMKM yakin dan percaya bahwa tidak ada yang perlu ditakutkan dan diribetkan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Dalam peraturan yang mengatur tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, tidak ada bagian tertentu yang ditugaskan melaksanakan PP 23 Tahun 2018 dan wajib pajak UMKM. Akan tetapi ada bagian/seksi tertentu dalam organisasi KPP Pratama Pekanbaru Senapelan, yang salah satu tugas dan fungsinya adalah melaksanakan kebijakan perpajakan termasuk PP 23 Tahun 2018 yaitu Bagian/seksi itu adalah Seksi Pengawasan I sd VI yang salah tugasnya adalah analisis, penjabaran, dan pengelolaan dalam rangka memastikan Wajib Pajak mematuhi peraturan perundang-undangan perpajakan melalui perencanaan, pelaksanaan, dan tindak lanjut intensifikasi dan ekstensifikasi berbasis pendataan dan pemetaan (mapping) subjek dan objek pajak.

Dalam prakteknya pokok pokok aturan dan ketentuan yang tertuang di PP 23 Tahun 2018 ini, tidak terdapat ada perbedaan penerapan dan pelaksanaannya di semua jenis kelompok UMKM. Semua jenis UMKM yang masih memiliki peredaran usaha dibawah 4,8 milyar dalam satu tahun berlaku sama dan tidak ada perbedaan.

Sesuai dengan ketentuan perpajakan bahwa prinsip *self assessment system*, bahwa wajib pajak melaksanakan sendiri kewajiban perpajakannya. Berarti wajib pajak dengan sukarela dan transparan melaporkan peredaran usahanya yang ada. Setelah terdaftar dan wajib lapor SPT, wajib pajak diwajibkan untuk mengurus EFFIN NPWP nya yang merupakan salah syarat dan ketentuan dalam menjalankan modernisasi adminitrasi perpajakan yang sudah berbasis tekhnologi komputerisasi dan internet. Karena sasaran dari PP 23 Tahun 2018 adalah pelaku usaha yang memiliki peredaran usaha yang kurang dari 4,8 milyar setahun, atau tidak lebih dari 400 juta sebulan.

Dari hasil penelitian melalui wawancara tersebut diatas dapat dijelaskan yaitu pertama masalah wajib pajak tidak hanya di Kota Pekanbaru melainkan di seluruh Indonesia adalah sama yaitu kesadaran wajib pajak untuk patuh dan taat pajak. Masalah wajib pajak berdasarkan pengalaman Key Informan yaitu pegawai pajak yaitu kesadarannya.

Kurangnya kesadaran bisa disebabkan karena faktor kurang percayanya wajib pajak terhadap penggunaan pajak yang akan mereka bayarkan, selain itu wajib pajak merasa seperti tidak adanya timbal balik secara langsung apabila wajib pajak tersebut sudah membayar pajak.

Permasalahan lain wajib pajak, yaitu tidak ada wajib pajak yang secara suka rela ingin membayar pajak. Hal tersebut juga bisa disebabkan karena kurang kesadaran dan juga bisa disebabkan karena memang dimana-mana tidak ada yang namanya orang mau dengan ikhlas mengeluarkan uang mereka untuk membayar pajak.

Karakteristik wajib pajak selalu ingin dilayani, cepat, jelas, dan butuh kepastian. Berdasarkan pengalaman informan, wajib pajak memang selalu ingin dilayani, selain itu wajib pajak juga ingin cepat, mengingat kegiatan wajib pajak tidak hanya mengurus perpajakan saja, sehingga wajib pajak ingin proses yang cepat.

Oleh karena itu sekarang banyak inovasi-inovasi dari Direktorat Jenderal Pajak untuk memudahkan para wajib pajak, seperti e-SPT, e-filing, tax amnesty, dan lain sebagainya. Selanjutnya, perilaku wajib pajak seenaknya sendiri dan memaksa. Ada beberapa perilaku wajib pajak yang menurut key informan yaitu bersikap seenaknya sendiri. Hal tersebut bisa disebabkan karena faktor wajib pajak tersebut sudah merasa dekat dengan pegawai pajak atau bisa juga disebabkan karena faktor kebiasaan.

Perilaku seenaknya sendiri menurut key informan seperti pada saat wajib pajak melakukan laporan SPT, dan saat melaporkan SPT ada satu dua berkas yang kurang atau bahkan ketinggalan, dan mungkin karena faktor sudah merasa dekat dengan pegawai pajak, wajib pajak tersebut memohon kepada pegawai pajak untuk dimudahkan agar urusan wajib pajak tersebut selesai tanpa harus melengkapi berkas yang kurang tersebut.

Dari beberapa uraian jawaban wawancara diatas dari indikator komunikasi, kurangnya sosialisasi ditengarai sebagai factor utama kurangnya pemahaman pelaku UMKM terhadap peraturan baru ini. Selain itu, pelaku UMKM masih merasa awam terhadap ketentuan perpajakan di Indonesia, kemungkinan hal ini disebabkan karena banyaknya informasi yang simpang siur di kalangan pelaku UMKM yang menyebabkan ketakutan pelaku UMKM jika berhadapan dengan perpajakan.

Dan yang paling penting adalah kesadaran dari setiap wajib pajak yang kurang. Dari keterangan para pelaku UMKM, dapat disimpulkan bahwa sosialisasi tentang PP No. 23 tahun 2018 tentang penurunan tarif pajak penghasilan terhadap UMKM ini kurang maksimal dilakukan. Mereka tidak mendapat penjelasan secara mendalam dari dirjen pajak tentang ketentuan baru ini.

Selain itu pemahaman akan perpajakan wajib pajak juga masih kurang. Menurut informan walaupun wajib pajak sudah mulai tahu kewajibannya apa saja, tetapi wajib pajak masih belum paham apa saja yang harus diperlukan dan disiapkan pada saat pelaporan. Menurut informan dua, pegawai pajak selalu memberitahukan kepada wajib pajak apa saja yang harus disiapkan, namun pada saat pelaporan selalu ada berkas yang kurang, oleh karena itu informan dua berpendapat bahwa wajib pajak di wilayah kerja KPP Pratama Pekanbaru Senapelan cenderung mulai patuh, namun pemahaman atau pengetahuannya masih kurang. Dalam pelaksanaan PP 23 Tahun 2018 Wajib pajak orang pribadi pada saat pelaporan hanya melakukan laporan setahun sekali atau biasa kita tahu

laporan SPT tahunan, berbeda dengan wajib pajak badan pada saat pelaporan wajib pajak badan melakukan laporan setiap bulan atau biasa kita tahu laporan SPT masa.

Dari rangkaian uraian hasil wawancara dari pertanyaan dengan indikator sumber daya, dapat disimpulkan dan dijelaskan bahwa kegiatan sosialisasi telah mengoptimalkan penggunaan sumber daya sarana & prasarana, melibatkan semua unsur bagian seksi dari semua pegawai pajak di lingkungan KPP Pratama Pekanbaru Senalepan. Pegawai pajak yang ada terlihat sangat menguasai dengan baik mengenai aturan dan ketentuan terkait dengan pelaksanaan peraturan pajak PP 23 Tahun 2018. Terkait sosialisasi yang telah dilakukan oleh pegawai pajak, bahwa sosialisasi yang dilakukan telah terpenuhi.

Sosialisasi sendiri dilakukan oleh seksi bagian ekstensifikasi. Seksi ekstensifikasi sendiri mempunyai target. Setiap awal tahun seksi ekstensifikasi akan membuat jadwal. Jadwal tersebut merupakan target sosialisasi mana yang akan dituju dan berapa kali pelaksanaan sosialisasi yang akan diberikan oleh pegawai pajak. Dari sisi wajib pajak UMKM yang dalam penelitian ini sebagai informan, tidak banyak wajib pajak UMKM yang memahami dan mengetahui bahwa dalam melaksanakan PP 23 Tahun 2018 membutuhkan sarana dan prasarana seperti komputer, jaringan internet, software e-spt, EFFIN dan website DJP Online.

Masing-masing sarana dan prasarana itu fungsi berbeda dan sangat penting dalam bagian pelaksanaan PP 23 Tahun 2018. Pokok-pokok aturan yang penting di PP 23 Tahun 2018 tidak semuanya dapat disampaikan dalam saluran media

massa (cetak & elektronik) sehingga, wajib pajak UMKM hanya tertarik dengan adanya tariff yang turun tidak dengan aturan dan ketentuan lain pelaksanaan peraturan tersebut. Kegiatan-kegiatan dalam rangka sosialisasi telah semua dilaksanakan KPP Pratama Pekanbaru Senalepan telah semua diadakan namun hanya memenuhi target kegiatan, substansi dari kegiatan yaitu komunikasi ke wajib pajak pelaku UMKM masih belum optimal tercapai.

Rangkaian jawaban wawancara dari pertanyaan mengenai indikator Disposisi/Sikap kepada informan dari penelitian ini menjelaskan kondisi bahwa masih terdapat pelayanan yang kurang baik dalam kegiatan sosialisasi dan komunikasi peraturan baru PP 23 Tahun 2018. Namun secara keseluruhan sikap dan cara komunikasi petugas pajak di KPP Pratama Pekanbaru Senalepan sudah baik dalam rangka membimbing dan mengedukasi Bapak/Ibu melaksanakan kewajiban perpajakan.

Hal ini dapat juga disebabkan karena latar belakang pendidikan mayoritas pengusaha UMKM tidak terlalu tinggi dan kurangnya pemahaman akan pasal-pasal dalam peraturan yang berlaku, hal ini mendukung temuan penelitian sebelumnya dimana disimpulkan bahwa pelaku UMKM umumnya merupakan masyarakat yang tidak memiliki pengetahuan yang luas dalam perundang-undangan yang berlaku dalam bidang mereka dikarenakan pada umumnya mereka tidak berasal dari kalangan profesional atau berpendidikan tinggi sehingga mayoritas memiliki keterbatasan dalam pemahaman kewajiban perpajakan mereka.

Adanya penerapan kode etik dan kode perilaku yang telah distandarisasikan di lingkungan Dirjen Pajak termasuk KPP Pratama Pekanbaru Senapelan, sikap dan perilaku yang memiliki integritas dan akuntabilitas dalam setiap kegiatan pelayanan perpajakan telah di tunjukkan dengan sangat baik, mampu mendukung pemberian pelayanan dan pengkomunikasian peraturan dengan cepat dan tepat.

Selain itu adanya kode etik dan kode perilaku yang telah distandarisasikan di lingkungan Dirjen Pajak termasuk KPP Pratama Pekanbaru Senapelan sangat membantu dalam kegiatan pendampingan, konseling dan edukasi dari wajib pajak UMKM. Kemudian yang tidak kalah penting adanya kode etik dan kode perilaku memberikan jaminan dan kenyamanan kepada semua wajib pajak khusus wajib pajak UMKM, bahwa semua pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan tidak pernah dipungut biaya dan diminta mintakan biaya pelayanan. Semua komunikasi mengenai hambatan dan kendala yang disampaikan dalam rangka mendukung suksesnya pelaksanaan dan penerapan PP 23 Tahun 2018 di respon dengan sangat baik oleh petugas pajak yang ada dengan memberikan solusi yang tepat.

Wajib pajak pelaku usaha UMKM banyak menggunakan jasa konsultan pajak atau kerabatnya yang mengerti pajak, padahal laporannya hanya laporan nihil. Berdasarkan pengalaman informan dua dan tiga jarang sekali bertemu dengan petugas pajaknya langsung melainkan selalu bertemu jasa konsultan pajak atau teman atau kerabatnya yang mengerti pajak. Namun yang menjadi permasalahan disini yaitu wajib pajak tersebut selalu melaporankan laporan nihil dan disebabkan karena vakum dalam berusaha.

Berdasarkan pendapat informan tiga hal tersebutlah yang menjadi tugas bagi kantor pajak KPP Pratama Pekanbaru Senapelan dan juga menurut informan tiga, jikalau memang tidak ada kegiatan biasanya AR dari wajib pajak tersebut mengusulkan diajukan pengajuan non-efektif, sehingga tidak perlu melakukan pelaporan, namun untuk pengajuan non-efektif diperlukan pemeriksaan terlebih dahulu.

Terakhir, karakteristik bisnis dari pelaku usaha UMKM mempengaruhi sikap atau perilaku wajib pajak. Berdasarkan pengalaman informan karakteristik suatu bisnis bisa mempengaruhi sikap atau perilaku wajib pajak. Sikap atau perilaku wajib pajak disini seperti masa bodoh dan tidak mau tahu dengan aturan karena mengetahui bisnis tersebut adalah bisnis kecil bukan perusahaan. Padahal bisnis atau pelaku usaha UMKM tersebut juga potensial memiliki pengaruh dalam penerimaan pajak, sehingga wajib pajak melakukan tindakan resistance (menahan diri) agar bisnis tersebut tidak patuh dalam pelaporan maupun pembayaran pajak.

### **5.3 Faktor-Faktor Penghambat Implementasi Kebijakan Pajak Penghasilan atas Pelaku Usaha Menengah pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.**

1. Rendahnya kesadaran pelaku UMKM karena kecenderungan berfikir negatif terhadap birokrasi aturan dan ketentuan yang rumit, dan banyaknya aturan tentang perpajakan, hal ini dikarenakan terbatasnya sosialisasi sehingga informasi yang diterima oleh UMKM juga terbatas. Keterbatasan sosialisasi ini disebabkan oleh keterbatasan sumber daya manusia yang dimiliki oleh KPP

Pratama Pekanbaru Senapelan. Ketersediaan SDM belum bisa mencakup seluruh pelaku UMKM yang berada di wilayah kerja KPP Pratama Pekanbaru Senapelan sehingga belum mampu mengoptimalkan pelaku UMKM menjadi wajib pajak.

2. Ketidak mampuan wajib pajak untuk menerapkan *self assisment system* diaman wajib pajak dituntut untuk menghitung, membayar dan melaporkan pajak sendiri. Kendala yang sering dialami wajib pajak pada saat perhitungan dikarenakan system pencatatan yang masih minim dan pelaporan, seperti wajib pajak hanya mengetahui tahapan-tahapan nya saja mulai dari pembayaran sampai pelaporan namun masih belum memahami apa saja yang diperlukan dan harus disiapkan pada saat pelaporan.
3. Penguasaan teknologi system perpajakan yang masih rendah dikarenakan system perpajakan berbeda dengan kebanyakan teknologi yang digunakan oleh masyarakat pada umumnya. Diteknologi system perpajakan ada tahapan-tahapan yang harus diikuti oleh wajib pajak yang mana tahapan-tahapan tersebut masih dianggap sulit dan juga memerlukan koneksi jaringan internet yang kuat.
4. Pandemi covid 19 yang mengharuskan pemerintah membuat kebijakan penanganan dengan Penerapan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) di Kota Pekanbaru yang membatasi aktivitas warga. Pembatasan aktivitas ini tidak sedikit membuat pelaku usaha mebatasi kegiatan usahanya bahkan ada yang menutup usahanya. Dampaknya omset menurun yang pada akhirnya jugag berdampak pada realisasi penerimaan pajak pelaku UMKM.

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Sesuai dengan pemaparan dan temuan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Implementasi Kebijakan Pajak Penghasilan atas Pelaku Usaha Menengah pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan sudah berjalan namun belum optimal. Hal ini disebabkan oleh kurangnya sumber daya manusia secara kuantitas. Jika dilihat dari jumlah UMKM yang terdapat diwilayah kerja KPP Pratama Pekanbaru Senapelan belum tercover secara keseluruhan oleh petugas. Selain itu tingkat kesadaran dan pengetahuan Wajib Pajak yang masih rendah sehingga memerlukan pendekatan yang lebih agar lebih taat akan kewajiban perpajakannya.

Faktor-faktor penghambat dalam Implementasi Kebijakan Pajak Penghasilan atas Pelaku Usaha Menengah pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan ini yaitu rendahnya kesadaran pelaku UMKM yang disebabkan oleh terbatasnya sosialisasi yang menyeluruh kepada wajib pajak. Kesulitan memahami pada sytem perpajakan yang telah menganut *self assisment system* dimana wajib pajak tidak hanya menghitung dan membayar tetapi juga melaporkan sendiri pajak penghasilannya. Selain itu kendala dalam penguasaan teknologi juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sehingga teknologi yang digunakan oleh pemerintah dalam mengimplementasikan pertauran ini memberikan kesan sulit bagi wajib pajak. Dan yang terakhir yaitu terjadinya pandemic covid 19 yang berdampak pada perekonomian paleku UMKM yang

mana omset menjadi turun drastis sehingga berpengaruh pada nominal dan kemampuan bayar wajib pajak.

## 6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dalam penelitian ini penulis memberikan saran. Adapun saran yang akan diberikan antara lain sebagai berikut:

1. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan harus lebih mendalam dalam pemberian pemahaman kepada wajib pajak tentang apa-apa saja yang harus dipersiapkan dan dilakukan oleh wajib pajak agar wajib pajak paham bagaimana system perpajakan Indonesia yang tidak hanya sebatas membayar tetapi juga melaporkan pajaknya.
2. Menyediakan aplikasi teknologi system perpajakan yang lebih sederhana agar memudahkan wajib pajak dalam menggunakan.
3. Memperjelas *range* omset pada PP 23 tahun 2018 untuk pelaku usaha Mikro, Kecil dan Menengah.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

### A. Buku-buku

- Ali, Faried, 2011. *Teori Dan Konsep Administrasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Agung, Mulyo. 2014. *Perpajakan Indonesia*. Lentera Ilmu Cendikia
- Agustino, Leo. 2012. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Andriani. 2014. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat
- Arikunto, S. 2003. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Dunn, N William. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah Manda University Press
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP
- Hamim, Sufian. 2005. *Administrasi, Organisasi dan Manajemen*, Pekanbaru: UIR Press.
- Hasibuan, Melayu. 2006, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: BumiAksara
- Kasim, Azhar. 1998. *Reformasi Administrasi Negara sebagai Prasyarat Upaya Peningkatan Daya Saing Nasional*. Pidato Pengukuhan Guru Besar, FISIP-Universitas Indonesia, Jakarta: Universitas Indonesia
- Kasim, Azhar.1993. *Pengukuran efektivitas dalam organisasi*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Kusdi. 2009. *Teori Organisasi dan Administrasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan*. Yogyakarta: Edisi Revisi; CV Andi Offser

- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi
- Moleong, Lexy. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi. 2016. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabet
- Nugroho, D. Riant. 2003. *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Purwanto, A.E dan Sulistyastuti, D.R. 2015. *Implementasi Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media
- Resmi, Siti 2016. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rahayu, Siti Kurnia, dkk. 2006. *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta: Penerbit Prenada Media Group.
- Rahayu, Siti Kurnia 2010. *Perpajakan Indonesia Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rustiyarningsih, Sri. 2011. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak*. Widya Warta.
- Safri, Ratriana Dyah. 2013. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orag Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Yogyakarta)*. FE Universitas Negeri Yogyakarta.
- Soemitro, Rochmad. 2013. *Perpajakan*. Bandung. Refika Aditama.
- Subarsono, AB. 2006. *Analisi Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed methods)*. Bandung. Alfabeta.

- Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. PT. Gelora Aksara Pratama.
- Syafiie, Inu Kencana. 2010. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Asdi Mahasatya.
- Wibawa, Samodra, dkk. 2001. *Evaluasi Kebijakan Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. Edisi Revisi
- Wibawa, Samodra. 2012. *Politik Perumusan Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Winardi. 2009. *Asas-asas Manajemen*. Gramedia: Bandung.
- Winardi. 2010. *Motivasi, Permotivasi, dan Manajemen*, Edisi Kesatu, Cetakan Kesatu. Jakarta: PT. Raja.Grafindo Persada.
- Winarno, Budi. 2012. *Kebijakan dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Presindo.
- Wismiarsi, Tri. 2008. *Hambatan Ekspor UKM Indonesia*: Penerbit Buku Kompas.
- Zain, Mohammad. 2014. *Manajemen Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat
- Zulkifli, 2005. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Pekanbaru UIR Perss.
- Zulkifli, 2009. *Fungsi-Fungsi Manajemen*. Pekanbaru. UIR Perss.

## **B. Perundang-undangan**

- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang UMKM (Usaha Menengah Kecil dan Mikro)

Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 tentang Pajak Penghasilan Atas Penghasilan Dari Usaha Yang Diterima Atau Diperoleh Wajib Pajak Yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu.

Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 tentang Pajak Penghasilan Atas Penghasilan Dari Usaha Yang Diterima Atau Diperoleh Wajib Pajak Yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu.

### C. Jurnal

Gunawardana, D.P. 2016. *National Policy Framework for Small and Medium Enterprises (SMEs) Development*. Ministry of Industry and Commerce.

Kasim, Azhar. 1993. *Perkembangan Ilmu Administrasi Publik, Manajemen Pembangunan*, No. 3/I, pril 1993.

Muliari, Ni Ketut dan Putu ErySetiawan. 2011. *Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur*.

Nuswantara, Dian Anita, dkk. 2018. *Tax Policy: What Does SMEs Say: Universitas Negeri Surabaya: Holostica Vol.9*.

Lasnofa Fasmitahun 2013. *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang*.

Rahmadini & Cheisviyanny, 2019. *Analisis Persepsi Wajib Pajak UMKM terhadap Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2018 (Studi Kasus Pada Wajib Pajak UMKM di Kota Padang)*. Jurnal Eksplorasi Akuntansi Vol. 1: 1687-1704.

Ruchkhina, G, dkk. 2017. *Small and medium enterprises in the context of regional development and innovations*. Journal of International Studies, 10: 259-271.

Wahyuni, Ning, 2013, *Pengaruh Kesadaran Pajak, Penerapan Self Assesment System dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kewajiban Membayar Pajak Orang Pribadi.*

Wangeci, M.M & Kaplelach, S. 2018. *Taxation and the Growth of Small and Medium Enterpries in VOI Sub County, Kenya.* International Journal of Economics, Commerce and Management United Kingdom Vol. 6.

Yuliano Osvaldo Ladotahun 2018. *Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pajak.*

