

BAB III

HASIL PENELITIAN (PENYAJIAN DATA)

Kepatuhan Wajib Pajak dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan perlu ditingkatkan dengan optimal karena memiliki kepentingan yang perlu diperhatikan lebih oleh pihak yang bersangkutan dan masyarakat setempat selaku Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Semarang Candisari. Penulis melakukan penelitian terkait kepatuhan Wajib Pajak dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dan strategi yang telah dilakukan oleh pihak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari untuk mengetahui berbagai permasalahan yang ada.

Pada bab ini, penulis akan memaparkan dan menguraikan data-data hasil penelitian yang diperoleh dari informan yang berwenang dan berkompeten terkait kepatuhan Wajib Pajak dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari. Penelitian ini berfokus pada strategi peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari. Data hasil penelitian yang akan disajikan ialah data primer dan data sekunder yang telah dikumpulkan oleh penulis pada saat melakukan observasi dan wawancara mendalam melalui bantuan *interview guide* kepada para informan yang meliputi Wajib Pajak dan pihak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari.

Tahapan yang berikutnya yaitu menganalisis permasalahan melalui

informasi yang telah diperoleh dari para informan yang terdiri dari pegawai di berbagai posisi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari, serta masyarakat selaku Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari.

3.1 Identifikasi Informan

Informan yang dilibatkan dalam penelitian ini dinilai berkompentensi dan dapat memberikan informasi terkait permasalahan yang diangkat oleh penulis. Informasi diperoleh penulis dari hasil wawancara mendalam terhadap informan yang berupa data primer. Informan terdiri dari beberapa pihak dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari dan masyarakat selaku Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari.

Data yang disajikan dalam hasil penelitian didapatkan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Dokumen yang diperoleh berupa data yang berhubungan dengan kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan kembali Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari untuk mendukung dan melengkapi data primer hasil wawancara yang telah dilakukan.

3.2 Mengidentifikasi Strategi yang telah dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari

Menurut Amstrong dalam Triton PB (2007:16), strategi ialah suatu sudut pandang yang membahas isu kritis atau faktor keberhasilan, serta keputusan strategis yang berjangka panjang serta berdampak besar pada pola perilaku dan kesuksesan organisasi.

Rencana strategi adalah suatu dokumen perencanaan yang berfokus pada hasil yang akan dicapai dalam kurun waktu 1 hingga 5 tahun mendatang yang berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi dengan perkembangan lingkungan strategis, terkait dengan rencana strategis. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari berpedoman pada rencana strategi nasional Direktorat Jenderal Pajak (DJP), namun dalam pelaksanaannya, di setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama memiliki kebijakan yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan Wajib Pajak, berikut pernyataan yang dijelaskan oleh Kepala Seksi Pengolah Data dan Informasi :

“Jadi targetnya sudah ditetapkan secara nasional, lalu di-breakdown per kantor wilayah, dari setiap kantor wilayah pun melihat capaian dari masing- masing KPP di tahun sebelumnya, baru nanti dibahas disitu. Renstra kan tidak harus seperti itu, tapi arahnya kesitu, istilahnya seperti acuan. KPP sendiri tidak memiliki renstra khusus, tapi mengacu pada DJP Kementerian Keuangan.” (wawancara Senin, 18/12/2017)

Hal tersebut juga serupa dengan pernyataan yang dinyatakan oleh Kepala Seksi Pelayanan yaitu :

“KPP sendiri tidak memiliki renstra khusus, karena berpedoman pada renstra nasional dari kantor pusat, sehingga strategi yang kita terapkan berasal dari rencana strategi Direktorat Jenderal Pajak yang telah di-breakdown agar dapat dilaksanakan oleh masing-masing KPP sebagaimana mestinya. Strateginya ialah meningkatkan pendapatan nasional dan melaksanakan pembangunan nasional yang dilaksanakan melalui beberapa upaya seperti pembentukan tim penyuluh yang berkaitan dengan seksi ekstensifikasi, serta pembentukan tim satgas penerimaan dan pengolahan SPT yang terdiri dari tim peneliti, tim penerima dan tim pengolah, pelaksanaannya sesuai dengan tupoksi masing-masing.” (wawancara Jum’at, 15/12/2017)

Terdapat tambahan dari Kepala Seksi Pengolah Data dan Informasi yaitu:

“Strategi yang dilakukan KPP itu pada intinya melakukan edukasi tentang kepatuhan kewajiban penyampaian SPT Tahunan kepada WP baik orang pribadi maupun badan, asosiasi, institusi, lembaga dan pihak lainnya secara sustainable atau berkelanjutan dan terus menerus melalui sosialisasi, kemudian melakukan monitoring kepatuhan penyampaian SPT Tahunan lewat sistem administrasi data perpajakan dengan cara menyampaikan surat himbauan, teguran dan sampai sanksi administrasi berupa STP (Surat Tagihan Pajak) , jika WP OP menyampaikan SPT Tahunan terlambat maka akan dikenakan sanksi sebesar Rp. 100.000,- dan jika WP Badan dikenakan sanksi Rp. 1.000.000,-. Selain sosialisasi, biasanya dilakukan melalui media cetak dan elektronik, sms broadcast, menyebar brosur dan memasang pengumuman spanduk di beberapa tempat strategis mengenai kewajiban penyampaian SPT Tahunan dan batas tanggal penyampaiannya.” (wawancara Senin, 18/12/2017)

Informasi lain penulis dapatkan dari Staf Account Representative (AR)

Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan Perpajakan yaitu:

“Dari awal pada saat pendaftaran kita memberikan penjelasan singkat apa itu hak dan kewajiban wajib pajak, terutama itu, lalu di dalam tahun berjalan wajib pajak itu ada pengampunya yang disebut account representative (AR), saya salah satu account representative (AR) di seksi ekstensifikasi, yang menanungi wajib pajak kepada masing-masing seksi pengawasan dan konsultasi II, III, dan IV. Itu yang berhubungan langsung dengan wajib pajak. Kalau saya melayani wajib pajak yang wilayahnya di Kedungmundu, Rowosari, sampai Mangunharjo, tempat lain pun juga ada. Pada saat pelaporan SPT Tahunan, misalnya sebelum batas waktu pelaporan kan tiga bulan setelah tahun pajak berakhir, jadi mulai dari sekarang ini mulai dilakukan pengiriman sms broadcast, atau bagi yang datang kita surati ataupun kita beri penjelasan untuk melaporkan, bagi yang periode Januari sampai dengan Maret, sesuai dengan PER 01 tahun 2017 itu wajib pajak melaporkan SPT yang dimiliki dengan mendatangi langsung ke KPP terdekat yang menyediakan tim satgas penerimaan SPT Tahunan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.” (wawancara Senin, 11/12/2017)

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari berpedoman pada renstra nasional dari kantor pusat, sehingga strategi yang diterapkan berasal dari rencana strategi Direktorat Jenderal Pajak yang telah di-breakdown agar dapat dilaksanakan oleh masing-masing KPP sebagaimana mestinya. Strateginya

ialah meningkatkan pendapatan nasional dan melaksanakan pembangunan nasional yang dilaksanakan melalui beberapa program seperti pembentukan tim penyuluh yang berkaitan dengan seksi ekstensifikasi, serta pembentukan tim satgas penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan (SPT) yang terdiri dari tim peneliti, tim penerima dan tim pengolah, pelaksanaannya sesuai dengan tupoksi masing-masing, selain itu memberikan edukasi terhadap Wajib Pajak melalui sosialisasi, kemudian melakukan monitoring kepatuhan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan melalui sistem administrasi data perpajakan dengan cara menyampaikan surat himbuan, teguran hingga sanksi administrasi berupa STP (Surat Tagihan Pajak), jika Wajib Pajak terlambat menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan.

3.3 Analisis Lingkungan Strategis

Analisis lingkungan strategis merupakan tahapan yang penting dalam menganalisis strategi peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan kembali Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari. Analisis lingkungan strategis terdiri dari lingkungan internal dan lingkungan eksternal. Lingkungan internal terdiri dari kekuatan dan kelemahan, sedangkan lingkungan eksternal terdiri dari peluang dan ancaman. Lingkungan tersebut menjadi pertimbangan dan berpengaruh dalam perumusan strategi peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan kembali Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari, karena dapat memberikan gambaran yang jelas tentang isu-isu strategis organisasi.

3.3.1 Analisis Lingkungan Internal

Lingkungan internal ialah analisis organisasi yang dilakukan secara internal dalam rangka menilai atau mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari satuan organisasi yang ada. Faktor-faktor yang tercakup dalam lingkungan internal adalah sumber daya, program yang saat ini digunakan, dan kinerja.

1. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari

- a) Suatu organisasi tidak terlepas dari peranan visi dan misi. Organisasi harus memiliki visi dan misi yang kuat agar tetap berada dalam kondisi yang terarah, sehingga kesesuaian visi dan misi merupakan hal yang penting dalam merumuskan strategi. Visi dan misi yang kuat dan terarah memungkinkan organisasi agar dapat melakukan perencanaan secara sistematis dan terpadu sehingga kinerja dapat berjalan dengan baik. Visi dan misi organisasi berkaitan dengan strategi atau tujuan jangka panjang suatu organisasi. Kesesuaian antara visi, misi dan tujuan dengan kondisi dan kebutuhan para Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari. menurut Kepala Seksi Pengolah Data dan Informasi ialah sebagai berikut :

“Visi dan misi sangat lah berhubungan. Visi KPP Pratama Semarang Candisari adalah menjadi kantor pelayanan pajak yang baik dengan memberikan pelayanan prima yang mengutamakan akuntabilitas dan dipercaya oleh masyarakat sedangkan misi KPP Pratama Semarang Candisari adalah melaksanakan tata kelola administrasi perpajakan secara akuntabel dengan berdasar pada nilai-nilai kementerian keuangan untuk mendukung pengamanan target penerimaan. Membangun kepercayaan masyarakat dengan memberikan pelayanan, bantuan dan tuntunan untuk mewujudkan masyarakat Jawa Tengah Sadar Pajak. Apakah sudah sesuai dengan kebutuhan para wajib

pajak? diharapkan dengan visi dan misi KPP Pratama Semarang Candisari, peningkatan kepatuhan WP untuk melapor dan menyettor semakin meningkat.” (wawancara Senin, 18/12/2017)

Berikut pendapat menurut Kepala Seksi Pelayanan ialah sebagai berikut :

“Visi dan misi yang ada sudah sesuai ya dengan rencana yang ada, tujuannya pun begitu yakni menghimpun penerimaan negara, melaksanakan pembangunan nasional, dan menumbuhkan kesadaran Wajib Pajak.” (wawancara Jum’at, 15/12/2017)

Hal lain disampaikan oleh Staf *Account Representative* (AR) Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan Perpajakan sebagai berikut :

“Kesesuaian visi dan misi sudah sesuai, tapi kalau dibilang sesuai dengan kebutuhan Wajib Pajak masih belum ya. Jujur saja media yang digunakan untuk pelaporan SPT secara online atau e-Filing belum optimal, pada saat kita mewajibkan ternyata dari kita sendiri secara internal belum siap, masih ada kendala servernya tidak kuat, itu terjadi pada saat 31 Maret tahun lalu, batas akhir pelaporan kan 3 bulan, itu diperpanjang sampai tanggal 21 April tahun lalu. Mudah-mudahan tahun ini tidak diperpanjang, kalau secara sistem saya bilang belum kuat, jadi kita yang menggembor-gemborkan untuk melapor secara online tapi kenyataannya yang di dalam belum siap.” (wawancara Senin, 11/12/2017)

Visi dan misi yang kuat dan terarah memungkinkan organisasi agar dapat melakukan perencanaan secara sistematis dan terpadu sehingga kinerja dapat berjalan dengan baik. Visi dan misi organisasi berkaitan dengan strategi atau tujuan jangka panjang suatu organisasi. Visi KPP Pratama Semarang Candisari adalah menjadi kantor pelayanan pajak yang baik dengan memberikan pelayanan prima yang mengutamakan akuntabilitas dan dipercaya oleh masyarakat sedangkan misi KPP Pratama Semarang Candisari adalah melaksanakan tata kelola administrasi perpajakan secara akuntabel dengan berdasar pada nilai-nilai kementerian keuangan untuk mendukung

pengamanan target penerimaan. Membangun kepercayaan masyarakat dengan memberikan pelayanan, bantuan dan tuntunan untuk mewujudkan masyarakat Jawa Tengah Sadar Pajak. diharapkan dengan visi dan misi yang ada, peningkatan kepatuhan Wajib Pajak untuk melapor dan menyetor semakin meningkat. Visi dan misi yang ada sudah sesuai dengan rencana dan tujuan yang telah ditetapkan., yakni menghimpun penerimaan negara, melaksanakan pembangunan nasional, dan menumbuhkan kesadaran Wajib Pajak. Visi dan misi sudah sesuai, namun belum sesuai dengan kebutuhan Wajib Pajak, sebab media yang digunakan untuk pelaporan SPT secara online atau *e-Filing* belum optimal.

- b) Misi adalah suatu pernyataan yang harus dilaksanakan oleh organisasi dalam usaha mewujudkan visi. Misi diartikan sebagai tujuan mengapa organisasi tersebut didirikan. Misi dapat memberikan arah sekaligus batasan dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pelaksanaan misi dalam usaha pencapaian visi yang telah ditetapkan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari untuk meningkatkan kesadaran Wajib Pajak.

Hal ini dijelaskan oleh Kepala Seksi Pengolah Data dan Informasi yaitu :

“Seluruh elemen pada KPP Pratama Semarang Candisari bekerjasama dengan stakeholder pajak untuk peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalam melapor dan menyetorkan pajaknya. Tujuan yang ingin dicapai itu peningkatan tingkat rasio kepatuhan SPT Tahunan dan kepatuhan pembayaran PPh Pasal 29, yang dilakukan melalui sosialisasi, himbauan dan penerapan sanksi administrasi.”
(wawancara Senin, 18/12/2017)

Menurut Kepala Seksi Pelayanan yaitu :

“pelaksanaan misi dilakukan sebagaimana mestinya oleh semua staf sesuai dengan bidang dan tupoksi masing-masing. Terdapat beberapa

tujuan yang ingin dicapai dalam pelaksanaannya yaitu menghimpun penerimaan negara yang dikontribusikan ke dalam APBN berupa Dana Perimbangan yaitu Dana Bagi Hasil, lalu melaksanakan pembangunan nasional, menumbuhkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak.” (wawancara Jum’at, 15/12/2017)

Terdapat tambahan dari Staf *Account Representative* (AR) Seksi

Ekstensifikasi dan Penyuluhan Perpajakan yaitu :

“Upaya pelaksanaan misinya itu yang pertama sebelum melakukan sosialisasi, kita persiapkan personalnya dulu, kita latih atau training of trainer dulu. Kedua, untuk KPP sendiri kan visi dan misinya berpedoman secara nasional, tujuan yang akan dicapai itu ya target penerimaannya tercapai, dilakukan dengan cara meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dan menyisir semua usaha-usaha yang ada di wilayah KPP Semarang Candisari. Terdapat tujuan yang ingin dicapai, kalau kepatuhannya meningkat yang diharapkan pembayarannya pun juga meningkat. Jadi, kalau sudah sadar orang-orang minimal tidak takut ke kantor pajak, seluruh WNI yang mempunyai penghasilan seharusnya wajib punya NPWP. Tujuan lain yang ingin dicapai ialah untuk menyelamatkan APBN. Kalau penerimaan pajak tidak tercapai, APBN tidak tercapai, negara kita akan hutang terus, jadi mudah-mudahan untuk di periode berikutnya diharapkan pemimpin negara yang bisa mengakomodir pajak itu seperti apa, kalau bisa diminimalisir hutangnya terhadap luar negeri, sehingga kita bisa mandiri, karena sekarang penerimaan kita sekitar 80% porsinya itu berasal dari pajak.” (wawancara Senin, 11/12/2017)

Pelaksanaan misi dilakukan sebagaimana mestinya oleh semua staf sesuai dengan bidang dan tugas pokok serta fungsi masing-masing. Seluruh elemen pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari bekerjasama dengan stakeholder pajak untuk peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalam melapor dan menyetorkan pajaknya. Terdapat beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam pelaksanaannya yaitu menghimpun penerimaan negara yang dikontribusikan ke dalam APBN berupa Dana Perimbangan yaitu Dana Bagi Hasil, lalu melaksanakan pembangunan nasional, serta meningkatkan rasio kepatuhan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT)

Tahunan dan kepatuhan pembayaran PPh Pasal 29, apabila kepatuhan meningkat, diharapkan pembayarannya pun juga meningkat. Upaya yang dapat dilakukan yaitu melalui sosialisasi, himbauan dan penerapan sanksi administrasi. Terlebih dahulu, semua personal dipersiapkan dengan pelatihan atau *training of trainer* dalam memberikan sosialisasi. Tujuan lain yakni diharapkan Indonesia menjadi negara yang mandiri karena penerimaan negaranya sebesar 80% berasal dari pajak.

2. Pelaksanaan upaya Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari

Sosialisasi merupakan suatu proses yang membimbing individu untuk mempelajari, memahami dan mempraktikkan nilai, norma dan pengetahuan yang disampaikan. Sosialisasi berperan penting karena melalui upaya sosialisasi, masyarakat dapat berangsur-angsur mengenal apa yang menjadi tuntutan hidup di lingkungannya melalui pemahaman yang terkandung di dalam pembahasan sosialisasi. Berikut penjelasan upaya sosialisasi dan penentuan jadwal sosialisasi untuk menekankan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian kembali Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari yang dikemukakan oleh Kepala Seksi Pengolah Data dan Informasi yaitu :

“Ada upaya dengan perubahan nomenklatur organisasi pada KPP Pratama yaitu pengadaan Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan Perpajakan agar upaya peningkatan kepatuhan SPT Tahunan lebih dapat ditingkatkan. Bentuk upayanya seperti sosialisasi kelas pajak, siaran pers dan sosialisasi lewat radio dan televisi, talk show, bincang pajak, pajak bertutur, tax go to campus dan lain sebagainya. Media yang digunakan berupa media cetak dan elektronik, slide, infocus, sms blast dan lain-lain. Pelaksanaan sosialisasi dibuat

jadwal untuk menentukan waktu, tempat dan sasaran sosialisasi, dilakukan secara berkala dan berkelanjutan. Pemateri sosialisasinya yaitu para petugas sesuai dengan tingkat kemampuannya dalam menyampaikan materi sosialisasi perpajakan” (wawancara Senin, 18/12/2017)

Hal serupa juga dinyatakan oleh Kepala Seksi Pelayanan ialah sebagai berikut :

“Upaya sosialisasinya itu untuk menekankan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak terkait kewajiban perpajakannya seperti melaporkan kembali SPT yang dimiliki, sosialisasinya bisa dilakukan dengan cara tax center, tax goes to school, goes to campus dan talkshow. Sosialisasi terkait perpajakan perlu diberikan di kalangan pelajar agar dapat menambah pengetahuan sedini mungkin terkait perpajakan, selain itu bisa juga disampaikan melalui media elektronik dan media cetak seperti banner, pamflet, dan brosur. Penentuan jadwalnya itu dilakukan mulai pada bulan Januari hingga Desember diatur disesuaikan waktunya, biasanya dilakukan dua minggu sekali, lalu menentukan sasaran yang akan disosialisasi, dan menentukan pematerinya yang dapat dilakukan oleh pihak internal kantor kami maupun narasumber dari luar, praktisi dan akademisi, itu semua tergantung pada peserta sosialisasinya.” (wawancara Jum’at, 15/12/2017)

Informasi lain didapatkan dari Staf Account Representative (AR)

Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan Perpajakan yaitu :

“Upaya sosialisasi di zaman sekarang melalui medsos itu yang paling kuat, yang kita jadikan sasaran itu anak-anak muda yang baru punya penghasilan, anak muda yang kreatif yang sudah memulai suatu usaha, seperti usaha cafe kekinian. Sosialisasinya yang pasti digerakkan dari kantor pusat ke kantor wilayah itu biasanya melalui banner terkait sosialisasi kelas pajak, untuk ke pemerintahan biasanya menggunakan surat himbauan. Bagi wajib pajak yang sudah lama terdaftar namun belum pernah melapor akan diberikan surat teguran.. Surat teguran pertama disuruh datang ke kantor untuk mengetahui apa penyebabnya. Sosialisasi SPT Tahunan itu biasanya dilakukan di tempat umum seperti di Simpang Lima, kita dirikan stand yang menjadi spot yang dapat terlihat oleh banyak orang, bisa juga melalui radio, koran, dan media promosi lain Penentuan jadwal sosialisasi biasanya dimulai pada bulan Januari, seperti kelas pajak diadakan seminggu dua kali, kalau biasanya serentak itu pada pertengahan bulan Februari, tapi bagi ASN atau PNS itu pertengahan Februari

sudah harus lapor, mulai dari Februari awal itu kita sudah lakukan sosialisasi ke SKPD-SKPD atau instansi pemerintah yang lain. Pihak yang menjadi pemateri itu biasanya Kepala Seksi Ekstensifikasi atau kalau kita kewalahan, minta bantuan dari Kanwil Jateng atau pelaksananya. Sebenarnya semua staf dari bidang apa saja bisa menjadi pemateri, namun dengan catatan dapat berbicara di depan publik atau sudah terbiasa public speaking.” (wawancara Senin, 11/12/2017).”

Menurut WP-1 di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama

Semarang Candisari menuturkan bahwa :

“Saya pernah dengar ada sosialisasi tapi belum pernah ikut, mungkin saya ikut kalau usaha saya sudah berkembang, ya saya ingin memajukan, hanya saja tadinya usaha mau saya tutup, tapi ada niatan ingin saya kembangkan lagi.” (wawancara, Senin, 18/12/2017)

Hal serupa juga disampaikan WP-2 di Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

Pratama Semarang Candisari yaitu :

“sebenarnya sudah ada kelas pajak ya setiap hari kamis, saya belum pernah ikut sih baru tahu bulan lalu, Kelas pajak itu memang informasinya ada, jadwalnya juga ada. Penyampiannya sudah jelas, tapi saya belum sempat ikut karena sibuk jadi masih belum tau nanti kalau ada kesempatan mau ikut kelas pajak yang hari kamis. Saya ingin berpartisipasi ikut sosialisasi karena banyak manfaat yang bisa diperoleh.” (wawancara, Senin, 18/12/2017)

Berbeda dengan pernyataan WP-3 di Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

Pratama Semarang Candisari ialah sebagai berikut:

“Sosialisasi sering berpartisipasi apalagi kalau pertama kali bikin e-fin, kelas pajak, e-faktur, sosialisasi lain, sering kayak gitu. Informasi itu kan terkadang kalo googling bisa, tapi fasilitas negara apa salahnya kalau ikut, jadi sangat bermanfaat. Jadwal sosialisasinya juga jelas dan mudah didapat. Kekurangannya ngga ada kalau nanti kita ada yang kurang jelas bisa langsung ke AR-nya saja, biasanya langsung dijelaskan, kalau saya pribadi sih seperti itu, karena kalau sosialisasikan pemateri ngga mungkin mengajari satu persatu, jadi mending kalau ada yang kurang jelas langsung ke AR biar lebih fokus.” (wawancara Rabu, 20/12/2017)

Upaya sosialisasi yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari yaitu melalui pengadaan Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan Perpajakan agar upaya peningkatan kepatuhan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan meningkat. Bentuk upayanya seperti sosialisasi kelas pajak, siaran pers dan sosialisasi melalui radio dan televisi, talk show, bincang pajak, pajak bertutur, *tax go to campus* dan lain sebagainya. Media yang digunakan berupa media cetak dan elektronik, *sms blast* dan lain-lain. Pelaksanaan sosialisasi dilakukan mulai pada bulan Januari hingga Desember diatur disesuaikan waktunya, biasanya dilakukan dua minggu sekali, lalu menentukan tempat dan sasaran sosialisasi. Pemateri sosialisasi dilakukan oleh pihak internal kantor sesuai dengan tingkat kemampuannya atau narasumber dari luar seperti praktisi dan akademisi, tergantung pada peserta sosialisasinya. Para Wajib Pajak beranggapan bahwa sosialisasi bermanfaat namun terdapat sebagian Wajib Pajak yang belum pernah ikut serta dalam sosialisasi.

3. Anggaran

Anggaran merupakan suatu bentuk perencanaan yang bersifat sistematis dalam bentuk angka yang mencakup semua kegiatan organisasi untuk periode atau jangka waktu tertentu dan di masa mendatang. Anggaran memegang peranan penting bagi organisasi dalam mewujudkan perencanaan. Aspek terpenting dalam melaksanakan fungsi anggaran yaitu melaksanakan pengelolaan keuangan secara bertanggungjawab, sah dan efisien. Berikut penjelasan anggaran yang dialokasikan dalam upaya peningkatan Kepatuhan

Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

Pratama Semarang Candisari yang dituturkan oleh Kepala Seksi Pelayanan :

“Kalau masalah anggaran pasti sudah ada dana yang dialokasikan khusus untuk menunjang program kegiatan terkait untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan kembali SPT Tahunan baik itu dilakukan secara langsung dengan datang ke kantor maupun secara online.” (wawancara Jum’at, 15/12/2017)

Terdapat tambahan dari Kepala Seksi Pengolah Data dan Informasi

yang menyatakan bahwa :

“Tentunya ada ya anggaran yang dikeluarkan sudah ada pos anggaran tersendiri dalam kegiatan sosialisasi perpajakan, dan anggaran yang ada sudah sangat mampu menunjang kegiatan sosialisasi khususnya dalam upaya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak.” (wawancara Senin, 18/12/2017)

Informasi yang sama diperoleh dari Staf Account Representative (AR)

Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan Perpajakan yaitu :

“untuk masalah anggaran saya tidak bisa menjawab, tapi seharusnya ada anggaran, karena tahun lalu kita kan tidak punya ruangan tambahan, sehingga lahan parkir motor dirubah sedemikian rupa menjadi ruangan, berarti kan ada anggaran khusus yang dikeluarkan untuk membuat ruangan yang nyaman lah bagi Wajib Pajak.” (wawancara Senin, 11/12/2017)

Hal serupa juga disampaikan oleh Staf Pelaksana Sarana dan

Prasarana Subbag Kepatuhan Umum dan Internal yaitu :

“Kalau masalah anggaran, jelas ada anggaran yang dialokasikan khusus untuk pelayanan SPT. Masalah anggaran oke semua, anggaran yang ada mampu menunjang program yang dijalankan” (wawancara Senin, 18/12/2017)

Anggaran memegang peranan penting bagi organisasi dalam mewujudkan perencanaan karena berpengaruh pada keberlangsungan organisasi. Aspek terpenting dalam melaksanakan fungsi anggaran yaitu

melaksanakan pengelolaan keuangan secara bertanggungjawab, sah dan efisien. Terdapat dana yang dialokasikan khusus untuk menunjang program kegiatan sosialisasi perpajakan terkait peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yang dilakukan secara manual maupun online. Anggaran yang ada sudah mampu menunjang kegiatan atau program yang berjalan.

4. Sumber Daya Manusia (SDM)

- a) Sumber daya manusia ialah salah satu faktor di dalam suatu organisasi yang memegang peranan penting dan tidak dapat terlepas dari organisasi, yaitu sebagai penggerak untuk mencapai tujuan organisasi. Keahlian yang dimiliki sumber daya manusia berdampak pada keberlangsungan organisasi hingga di masa mendatang. Berdasarkan informasi yang penulis dapat, kualitas pegawai di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari sudah memadai namun dalam segi kuantitas, jumlah pegawai masih kurang dalam memenuhi kebutuhan para Wajib Pajak. Hal ini dikemukakan oleh Kepala Seksi Pengolah Data dan Informasi yaitu :

“Semua pegawai di KPP sudah berkompeten karena setiap pegawai dibekali dengan dasar ilmu pengetahuan khususnya peraturan perpajakan serta standar operating procedure pelaksanaan seluruh ketentuan perpajakan dan melakukan upgrading ilmu dan peraturan baru. Namun, ada kendala yaitu jumlah pajak yang sangat terbatas. Secara rasional jumlah SDM yang ada di KPP Pratama Semarang Candisari masih kurang. Luas wilayah candisari sangat luas mencakup 4 (empat) kecamatan, sehingga jumlah wajib pajak yang sangat besar tidak sebanding dengan jumlah pegawai atau SDM yang ada di KPP Pratama Semarang Candisari. Jika dilihat dari rasio tersebut, terdapat keterbatasan bagi KPP Pratama Semarang Candisari yaitu kurangnya tenaga SDM dalam memberikan sosialisasi dalam pengawasan kepatuhan wajib pajak yakni saat pembayaran maupun pelaporan. Hal tersebut menyebabkan

ketimpangan dalam upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak.”
(wawancara Senin, 18/12/2017)

Hal serupa disampaikan oleh Staf Pelaksana Sarana dan Prasarana

Subbag Kepatuhan Umum dan Internal yaitu :

“Semua pegawai yang ada disini dalam segi jumlah masih belum bisa dikatakan memadai sesuai dengan kebutuhan wajib pajak, mengingat jumlah wajib pajak yang sangat banyak. Kompetensi dan keahlian yang harus dimiliki pegawai disini ya memahami ilmu perpajakan yang paling utama dan tentunya harus mampu menjalin komunikasi yang baik dengan wajib pajak dalam memberikan pelayanan. Pada dasarnya Wajib Pajak yang kurang kesadarannya memerlukan perhatian yang lebih yaitu dengan membangun komunikasi yang baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhannya untuk melapor.”
(wawancara Senin, 18/12/2017)

Menurut Staf *Account Representative* (AR) Seksi Ekstensifikasi dan

Penyuluhan Perpajakan menyatakan bahwa :

“Kualitas SDM di KPP Candisari ini saya rasa sudah cukup ya dalam menjalankan tugas dan fungsinya, karena organisasi kita ini gemuk di tengah, jadi tingkat pendidikan itu kebanyakan di D3, D4, S1.”
(wawancara Senin, 11/12/2017)

Pernyataan tersebut serupa dengan pernyataan Kepala Seksi

Pelayanan yang menyatakan bahwa :

“Kualitas SDM disini sudah memadai karena sebagian besar pegawai itu lulusan STAN, lalu diseleksi juga melalui penerimaan umum melalui diklat selama kurang lebih satu tahun. Jadi selama ini tidak ada kendala, sudah sesuai dengan SOP, didukung pula dengan adanya diklat teknis.” (wawancara Jum'at, 15/12/2017)

Hal lain disampaikan oleh WP-1 di Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

Pratama Semarang Candisari sebagai berikut :

“Pelayanan disini sudah bagus tapi ada kendalanya, kalau sekarang seperti kurang gitu stafnya kalau dulu banyak mbak, jadi cepet gitu pelayanannya, terus mungkin karena dibagi-bagi malah jadinya lama, ini ya saya datang jam 9 itu aja antrian sudah 100, jadi mungkin disini dibukanya mungkin ngga pas sama jam bukanya, mungkin ngga

jam 8 persis bukanya, jadi mundur kan akhirnya numpuk semua antrian, seharusnya pelayanan dari pegawai lebih ditingkatkan lagi biar lebih cepat” (wawancara, Senin, 18/12/2017)

Hal serupa juga disampaikan oleh WP-2 di Kantor Pelayanan Pajak

(KPP) Pratama Semarang Candisari ialah :

“Setiap orang pasti ingin dapat fasilitas pajak yang mudah tapi kadang masih takut, orang yang memberikan pelayanan jasa itu kan banyak, kalau disaat kita maju sudah liat pelayanannya sudah pasang muka yang tidak bersahabat kita sudah malas mau melanjutkan, untuk ke arah jenjang yang lebih pengen tau lagi jadi malas karena pelayanannya tidak bersahabat. Kadang orang yang memberikan informasi itu lain orang lain karakternya, jadi kadang dari pihak KPP sendiri, misalnya di meja 1 orangnya cepat tanggap jadi enak kalau diberikan informasi, tapi ada juga yang bingung sendiri, jadi apakah mereka yang belum menguasai secara keseluruhan dengan baik? Itu sih kendalanya, orang atau sumber daya manusia yang memberikan penjelasan informasinya. Menurutku dari sisi pemikiran, daya tangkap mereka itu berbeda, jadi cara memberikan informasi ke kita pun juga beda-beda, jadi kita menangkap informasinya ngga sama antara orang yang satu dengan yang lain. Pelayanan dan sarananya sudah memadai, tapi SDM-nya yang masih kurang dalam memberikan pelayanan. Mungkin mereka sendiri pun dalam menerima input dari dalam tentang apa yang harus disampaikan ke masyarakat itu nggak sama antara orang yang satu dengan yang lain. Kekurangannya ya itu tadi, dari SDM dan penyampaian informasi kadang tidak bisa didapatkan dari satu titik saja, ada satu atau dua orang yang benar-benar paham kita harus kemana itu jelas diarahkan, tapi yang lainnya buat saya bingung ngga jelas kadang emosi jadinya kita malas duluan, kadang pelayanannya ngga enak. (wawancara, Senin, 18/12/2017)

Pernyataan tersebut juga didukung oleh WP-3 di Kantor Pelayanan

Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari yaitu :

“kalau disini di Candisari SDM-nya kurang ya, padahal di KPP Semarang Barat itu cepat banget pelayanannya, walaupun antriannya 1 orang itu ada 10 SPT itu tetep cepat, kalau disini lama banget ngga tau kenapa, di setiap KPP kan beda-beda ya SDM-nya. Saran dari saya ya ini aja untuk ditingkatkan pelayanannya lebih cepat, ngga tau kenapa kok disini lama, sudah itu saja” (wawancara Rabu, 20/12/2017)

Secara rasional jumlah SDM yang ada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari masih belum bisa dikatakan memadai sesuai dengan kebutuhan wajib pajak, yakni kurangnya tenaga SDM dalam memberikan sosialisasi dan pengawasan kepatuhan wajib pajak saat pembayaran maupun pelaporan. Hal tersebut menyebabkan ketimpangan dalam upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak. Pegawai yang ada sangat terbatas dalam segi jumlah, mengingat jumlah wajib pajak yang sangat banyak. Menurut Informan selaku staf di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Candisari menyatakan bahwa Kualitas SDM di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Candisari dirasa sudah cukup, namun lain halnya dengan yang disampaikan oleh Wajib Pajak, pelayanan yang dirasakan yaitu lambat dan kurang bersahabat.

- b) Upaya meningkatkan kualitas pegawai dapat dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan. Pelatihan ialah serangkaian aktivitas yang disusun untuk meningkatkan keahlian, pengetahuan, pengalaman atau perubahan sikap seorang individu, sehingga memungkinkan organisasi untuk meningkatkan produktivitas karyawan melalui upaya tersebut. Berikut upaya peningkatan kualitas pegawai di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari yang dikemukakan oleh Kepala Seksi Pelayanan yaitu :

“Pelatihan pegawai itu direncanakan di kantor pusat dan harus memenuhi semua persyaratan khususnya hard skill dan soft skill. Bentuk pelatihannya pun beragam mulai dari bedah buku perpajakan yang diadakan seminggu sekali, lalu ada pula IHT atau in house training juga yang diadakan sebulan dua kali. Diklat tersebut diadakan dengan harapan agar para staf dapat mengetahui bagaimana cara bernegosiasi, cara berperilaku terhadap Wajib Pajak, memahami peraturan perpajakan dan UU yang berasal dari

Kementerian Keuangan Direktorat Jenderal Pajak, memahami SOP, serta dapat mengaplikasikan keahlian teknis masing-masing.“ (wawancara Jum’at, 15/12/2017)

Hal serupa juga disampaikan oleh Kepala Seksi Pengolah Data dan

Informasi yaitu :

“Pasti ada pelatihan yang diadakan bagi semua staf yang berniat mengikuti, pelatihannya itu bisa In House Training, Pendidikan dan Pelatihan, Pembelajaran online, sort course. Jadi Semua staf disini diharuskan memiliki kompetensi yang berkaitan dengan pelayanan perpajakan seperti ilmu perpajakan dasar dan lanjutan, ilmu administrasi perkantoran, pengelolaan dan administrasi keuangan negara, ilmu komunikasi dan negosiasi, serta teknologi informasi (IT)” (wawancara Senin, 18/12/2017)

Pernyataan tersebut juga didukung oleh pernyataan Staf Account

Representative (AR) Bidang Ekstensifikasi dan Penyuluhan Perpajakan yaitu:

“Pelatihannya itu semacam bedah peraturan yang terbaru, seperti seminar ya, kalo untuk account representative (AR) itu dikumpulkan setiap sebulan sekali, misalnya ada peraturan baru terkait PMK, SE, atau undang-undang perpajakan yang yang baru itu disosialisasikan. Pesertanya itu biasanya account representative AR sama fungsional, dua itu. Kompetensi dan keahlian yang harus dimiliki oleh pegawai di KPP ini yang pertama harus memahami ilmu perpajakan, yang kedua ilmu akuntansi, yang ketiga ilmu hukum, yang keempat harus paham dengan IT, kalau setiap personel punya semua kekuatan di 4 unsur itu, KPP akan berjalan dengan baik, tapi kalau hanya bisa IT saja tidak mengerti hukum perpajakan pasti tidak akan bisa menjelaskan, jadi harus seimbang.” (wawancara Senin, 11/12/2017)

Upaya peningkatan kualitas pegawai di Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

Pratama Semarang Candisari Pelatihan dilakukan dalam bentuk serangkaian pelatihan, pelatihannya direncanakan di kantor pusat dan harus memenuhi semua persyaratan khususnya *hard skill* dan *soft skill*. Bentuk pelatihannya beragam mulai dari bedah buku dan peraturan perpajakan yang diadakan seminggu sekali, atau *in house training (IHT)* yang diadakan sebulan dua

kali, pembelajaran dan *sort course*, Diklat tersebut diadakan dengan harapan agar para staf dapat mengetahui bagaimana cara bernegosiasi, cara berperilaku terhadap Wajib Pajak, memahami peraturan perpajakan dan UU yang berasal dari Kementerian Keuangan Direktorat Jenderal Pajak, memahami SOP, serta dapat mengaplikasikan keahlian teknis masing-masing. Semua staf diharuskan memiliki kompetensi yang berkaitan dengan pelayanan perpajakan seperti ilmu perpajakan dasar dan lanjutan, ilmu administrasi perkantoran, pengelolaan dan administrasi keuangan negara, ilmu komunikasi dan negosiasi, serta teknologi informasi (TI).

5. Kondisi Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana ialah salah satu aspek yang memiliki peranan penting yang dapat menjadi perantara dan dapat dimanfaatkan individu maupun sekelompok orang untuk melakukan serangkaian kegiatan dalam mencapai tujuan. Sarana ialah sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat untuk mencapai tujuan, sedangkan prasarana ialah segala sesuatu yang menunjang terselenggaranya suatu proses seperti pembangunan proyek. Kondisi sarana dan prasarana di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari sudah tersedia dengan baik namun fungsinya masih belum optimal, sehingga menjadi kendala. Hal ini dinyatakan oleh Staf Pelaksana Sarana dan Prasarana Subbag Kepatuhan Umum dan Internal ialah sebagai berikut :

“Untuk sarana dan prasarana semua sudah ready, mereka wajib pajak membutuhkan apa saja seperti banner atau pamflet semua sudah tersedia. Fungsinya juga sudah optimal semua.” (wawancara Senin, 18/12/2017)

Hal serupa disampaikan oleh Kepala Seksi Pengolah Data dan

Informasi yaitu :

“Sarana dan prasarana sangat baik dan mendukung, seperti media cetak dan elektronik, slide, infocus, sms blast dan lain-lain. Semuanya dapat digunakan secara optimal guna mendukung berbagai bentuk sosialisasi. KPP Pratama Semarang Candisari itu menerapkan Sistem Teknologi dan Informasi berbasis online seperti e-SPT yang bertujuan untuk mempermudah wajib pajak dalam mendapatkan pelayanan perpajakan khususnya dalam melaporkan SPT Tahunan, sehingga tidak perlu datang langsung ke kantor dan mengantri. Wajib pajak dapat memanfaatkan fasilitas e-SPT kapan saja dan dimana saja dengan jaringan internet. Tata cara pengisian e-SPT dapat diakses pada website Direktorat Jenderal Pajak yaitu www.pajak.go.id. e-SPT dapat menghemat waktu, paperless dan lebih praktis. Kendalanya yakni wajib pajak yang telah purna tugas dan lanjut usia, wajib pajak yang telah lanjut usia mengalami kesulitan untuk mengakses e-Filing dikarenakan kurangnya kemampuan dan pemahaman terkait aktivasi kode e-fin yang mengharuskan wajib pajak untuk memiliki email dan contact person bersifat pribadi.” (wawancara Senin, 18/12/2017)

Informasi lain diperoleh penulis dari Kepala Seksi Pelayanan ialah

sebagai berikut :

“Semua sarana dan prasarana sudah memenuhi kebutuhan Wajib Pajak, mulai dari teknologi komputer, sistem informasi dan teknologi, dan aplikasi seperti e-SPT. Semua dapat dipakai dengan optimal, namun masih ada kendala di jaringan internet. (wawancara Jum’at, 15/12/2017)

Hal serupa disampaikan juga oleh Staf Account Representative (AR)

Bidang Ekstensifikasi dan Penyuluhan Perpajakan yaitu :

“Sarana dan prasarana ya, kita disini kalau bagian kita sudah menyediakan penerimaan SPT Tahunan, berarti kita harus sudah menyiapkan segala sesuatunya. Peralatan yang ada sudah disediakan dari pusat, setiap tahun mulai dari laptop, komputer dan peralatan lain sudah disediakan. Aspek yang kurang itu internet, kadang putus nyambung koneksinya kurang bagus di KPP ini, terlebih kemarin di saat pembangunan jalan fly over itu jaringan sempat putus. Permasalahannya dari pusat, kalau peralatan yang ada di kita semua siap. Sarana dan prasarana untuk penyedia pelayanan SPT Tahunan di kantor kita sudah siap, sudah memadai, cuma sarana parkir saja

yang agak susah. Kendalanya karena lahan parkir kita hampir dipotong setengah. Jadi disini ada penyedia sarana dan prasarana dari umum, mulai dari tempat, desain, dan jaringan itu dari mereka. Kalau untuk kendala server yang agak sudah diakses, fungsinya sudah ditingkatkan agar kasusnya tidak terjadi lagi seperti tahun lalu, kalau upaya peningkatan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan itu disini sudah memanfaatkan sistem teknologi dan informasi ya, berupa aplikasi yang diakses secara online yang digunakan untuk pelaporan seperti e-SPT dan e-Filing.” (wawancara Senin, 11/12/2017)

Menurut WP-1 di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang

Candisari ialah sebagai berikut :

“Melaporkan secara langsung kalau saya mbak, namanya usaha sendiri jadi ya ngga ada kegiatan juga mending langsung aja datang kesini. Pernah dengar pelayanan secara online tapi ngga pernah pakai, tidak tahu caranya, pernahnya hanya secara langsung, kalau sarananya disini itu mungkin karena jalannya yang semakin sempit mbak jadi sempat ada kendala kemarin, jadi fasilitas disini sudah bagus tapi saya nggak begitu memperhatikan.” (wawancara, Senin, 18/12/2017)

Hal serupa juga dinyatakan oleh WP-4 di Kantor Pelayanan Pajak

(KPP) Pratama Semarang Candisari yaitu :

“Saya melaporkan secara manual mbak, soalnya memang dari kantor disuruh langsung kesini saja, biar kalau ada kekurangan bisa langsung konfirmasi ke customer servicenya. Sarananya sudah bagus sih mbak, hambatannya ngga ada mbak kalau manual, cuma kalau di akhir bulan seperti ini biasanya penuh antriannya. Belum pernah mencoba yang secara online mbak, lebih pilih manual saja takutnya kalau ada yang kurang, kan nanti jelas mbak kalau disini langsung disampaikan bisa langsung diperbaiki. Pernah dengar e-SPT tapi ngga tau caranya karena belum pernah dan memang sudah biasa melaporkan langsung atau manual.. (wawancara Rabu, 20/12/2017)

Berbeda dengan pendapat yang disampaikan dengan pendapat WP-2

di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari yaitu :

“Sarananya sudah bagus, tidak ada kendala saat melaporkan secara manual, lancar lancar saja, tapi ada kendala koneksinya saat melapor

secara online. Sebenarnya sudah harus pakai yang online ya, kemarin sempat mencoba, aplikasi saya masukkan, cuma setiap kali ngirim kok ditolak, jadi gagal begitu. Pertama mungkin faktornya karena SPT yang sudah lama vakum, yang kedua ribet gitu ya setiap kali melapor ditolak terus ya mending pakai manual saja. Mungkin karena servernya ya.” (wawancara Senin, 18/12/2017)

Hal serupa juga disampaikan oleh WP-3 di Kantor Pelayanan Pajak

(KPP) Pratama Semarang Candisari yaitu :

“Sarana prasarananya mungkin untuk tempat tungguanya agak kurang, karena ruang kantornya saja terbatas kalau untuk nampung banyak kan ngga mungkin, orang-orang kan pasti melapor di tanggal akhir, karena sudah over, pasti tempat duduknya kurang, menurutku sih wajar aja. Tempat parkirnya biasa sudah memadai tapi untuk mobil memang kurang ya, kalau kendala saat pelaporan secara online susah, servernya mungkin down, itu sering terjadi, apalagi kalau pas tanggal waktu pelaporan pasti langsung down.” (wawancara Rabu, 20/12/2017)

Sarana dan prasarana yang tersedia sudah mendukung, seperti media cetak dan elektronik. Semua dapat digunakan secara optimal. Peralatan yang ada sudah disediakan dari pusat, setiap tahun mulai dari laptop, komputer dan peralatan lain. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari menerapkan Sistem Teknologi dan Informasi berbasis online seperti *e-SPT* dan *e-Filing* yang bertujuan untuk mempermudah wajib pajak dalam mendapatkan pelayanan perpajakan khususnya dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, sehingga tidak perlu datang langsung ke kantor dan mengantri. Semua dapat dimanfaatkan dengan optimal, namun masih ada kendala yang dirasakan oleh Wajib Pajak saat melaporkan secara online yaitu seringkali server mengalami *down* dan tidak stabil, sehingga mengalami kegagalan, selain itu terdapat sarana yang dirasa kurang seperti lahan parkir yang terbatas dan kursi tunggu yang terbatas. Terdapat pula

Wajib Pajak yang belum pernah melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) secara online karena kurangnya kejelasan informasi dan pemahaman terkait tata cara atau prosedur yang harus dipenuhi.

3.2.2 Analisis Lingkungan Eksternal

Lingkungan eksternal ialah lingkungan yang berada di luar organisasi. Lingkungan eksternal meliputi faktor-faktor yang merupakan kekuatan yang berada di luar organisasi, dimana organisasi tidak mempunyai pengaruh sama sekali terhadapnya, namun perubahan-perubahan yang terjadi pada lingkungan ini akan mempengaruhi kinerja institusi atau organisasi.

1. Faktor Politik

Kondisi politik yang mengalami perkembangan dan berpengaruh di bidang perekonomian khususnya perpajakan yaitu berupa peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku dan mendukung upaya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari berupa peraturan perpajakan. Hal ini disampaikan oleh Kepala Seksi Pengolah Data dan Informasi sebagai berikut :

“Upaya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian kembali SPT Tahunan itu sudah diatur dalam peraturan perpajakan. Aturan pajak berupa ketentuan-ketentuan maupun regulasi perpajakan berubah setiap hari, hal ini dikarenakan pajak memiliki fungsi regulator yang bertujuan untuk menentukan suatu peraturan atau ketentuan. Peraturan yang sering berubah tidak jarang mengakibatkan kesalahpahaman dengan wajib pajak. Peraturannya itu seperti tata cara pengisian dan pelaporan SPT Tahunan, serta sanksi dan produk hukum terkait apabila tidak dijalkannya hak dan kewajiban Wajib Pajak.” (wawancara Senin, 18/12/2017)

Informasi lain diperoleh penulis dari Staf *Account Representative*

(AR) Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan Perpajakan yaitu :

“Saya sendiri kurang tau ya ada atau tidaknya perda yang mewajibkan bagi Wajib Pajak yang memiliki usaha di wilayah itu, tapi untuk mencanangkan NPWP dan melapor SPT, itu kan ada kaitannya dengan dana bagi hasil untuk daerah, pajak pasal 21 dan pasal 25 orang pribadi itu dikembalikan ke daerah, tapi yang menghitung dirjen daerah ya bukan kita, terlebih dahulu dijadikan satu di kantor pusat lalu dikembalikan ke daerah. Pajak penghasilan pasal 21 itu termasuk pajak massa tapi untuk pelaporannya tetap di SPT Tahunan, jadi semua PNS wajib melaporkan SPT Tahunan melalui e-Filing, kalau di luar PNS boleh dilakukan secara manual datang langsung ke KPP.” (wawancara Senin, 11/12/2017)

Berbeda dengan pernyataan yang disampaikan oleh Staf Pelaksana

Sarana dan Prasarana Subbag Kepatuhan Umum dan Internal yaitu :

“Untuk faktor politik ya, untuk masalah kebijakan kita berpedoman dari pusat ya dari Direktorat Jenderal Pajak, jadi istilahnya kita wait and see saja, kalau ada peraturan yang baru ya kita laksanakan, kalau ngga ya disesuaikan dengan yang ada. Kita sendiri tidak ada kebijakan khusus, mungkin lebih kearah kebijakan yang secara operasional di lapangan untuk mengatur antrian, misalnya pelayanan dibuka jam 8, karena di batas waktu akhir kan membludak lalu kita buka lebih awal menjadi jam 6, tapi kebijakan itu sifatnya hanya operasional bukan fungsional, belum tentu berlaku dimanapun, karena mungkin masing-masing KPP memiliki kebijakan sendiri.” (wawancara Senin, 18/12/2017)

Kondisi politik berupa aturan pajak berupa ketentuan-ketentuan maupun regulasi perpajakan berubah setiap hari, hal ini dikarenakan pajak memiliki fungsi regulator yang bertujuan untuk menentukan suatu peraturan atau ketentuan. Upaya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian kembali Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan itu sudah diatur dalam peraturan perpajakan. Peraturannya seperti tata cara pengisian dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, serta sanksi dan produk hukum apabila tidak dijalkannya hak dan kewajiban Wajib Pajak. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari memiliki kebijakan

yang bersifat operasional dan belum tentu berlaku dimanapun, karena masing-masing KPP memiliki kebijakan sendiri.

2. Faktor Sosial Budaya

- a) Partisipasi masyarakat ialah keikutsertaan masyarakat dalam proses mengidentifikasi suatu masalah serta menggali potensi masyarakat untuk mencari alternatif solusi melalui pengambilan keputusan untuk menangani masalah. Berikut partisipasi dan tanggapan Wajib Pajak terhadap upaya sosialisasi untuk meningkatkan kepatuhan dalam menyampaikan kembali Surat pemberitahuan (SPT) Tahunan berdasarkan pernyataan Kepala Seksi Pengolah Data dan Informasi yaitu :

“Sasaran dari upaya sosialisasi yang dilakukan itu meliputi kelompok-kelompok dari wajib pajak. Jenis-jenis kelompok wajib pajak ada yang berprofesi sebagai dosen, dokter, guru, pengusaha dan lain sebagainya. Sebelum pelaporan SPT Tahunan dilakukan pada akhir periode, yakni pada bulan Maret bagi Wajib Pajak Orang Pribadi, dan pada bulan April bagi Wajib Pajak Badan, KPP Pratama Semarang Candisari berupaya memberikan sosialisasi kepada kelompok-kelompok wajib pajak. Partisipasi dari mereka ya menjadi peserta sosialisasi, sejauh ini diadakan juga tax gathering bagi Wajib Pajak Orang Pribadi.” (wawancara Senin, 18/12/2017)

Informasi lain diperoleh penulis dari Staf *Account Representative*

(AR) Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan Perpajakan :

“Respon dari masyarakat baik, mereka berterimakasih saat diberi sosialisasi, karena seperti kemarin di kelas pajak saat saya memberikan sosialisasi terkait SPT Tahunan, banyak dari Wajib Pajak yang masih belum paham apa yang harus dilaporkan, jadi penjelasan awal saat pendaftaran, begitu sampai kantor dia belum paham ilmunya. Para Wajib Pajak senang karena mendapatkan ilmu baru. Bentuk partisipasinya itu hanya mengajukan sosialisasi SPT Tahunan, seperti saya saat itu diundang ke BKK untuk mengajar kelas pajak, lalu kita buka setiap hari Selasa dan Kamis di kantor, kalau di luar har itu biasanya menyesuaikan.” (wawancara Senin, 11/12/2017)

Respon dari masyarakat baik dan berterimakasih saat diberi sosialisasi, karena Wajib Pajak senang mendapatkan ilmu baru. Bentuk partisipasinya itu hanya mengajukan untuk menjadi peserta sosialisasi Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Sasaran dari upaya sosialisasi yang dilakukan meliputi kelompok-kelompok dari Wajib Pajak. Jenis-jenis kelompok Wajib Pajak ada yang berprofesi sebagai dosen, dokter, guru, pengusaha dan lain sebagainya. Sebelum pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dilakukan pada akhir periode, yakni pada bulan Maret bagi Wajib Pajak Orang Pribadi, dan pada bulan April bagi Wajib Pajak Badan, KPP Pratama Semarang Candisari berupaya memberikan sosialisasi kepada kelompok-kelompok wajib pajak. Partisipasi dari mereka ya menjadi peserta sosialisasi, sejauh ini diadakan juga tax gathering bagi Wajib Pajak Orang Pribadi.

- b) Perilaku individu ialah salah satu fungsi dari interaksi antara karakteristik individu dengan individu lain maupun dengan lingkungannya. Setiap individu memiliki perilaku yang berbeda. Karakteristik yang melekat pada individu terdiri dari kepribadian, persepsi dan sikap. Berikut perilaku setiap Wajib Pajak dalam menyampaikan kembali Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yang dimiliki, menurut pernyataan dari *Staf Account Representative (AR)* Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan Perpajakan:

“Biasanya Wajib Pajak yang tidak melapor itu kurang kesadarannya sehingga perlu disentuh dulu istilahnya. Media yang paling efektif digunakan sampai sekarang itu visiting, jadi wajib pajak diberi surat, diberi sms atau ditelfon lalu kita datang untuk melaporkan SPT Tahunan, itu media yang paling mengena sampai saat ini kita datang satu persatu. Tindak lanjut dari Wajib Pajak terhadap upaya sosialisasi itu sebenarnya bergantung pada kebutuhan Wajib Pajak, butuh atau tidak butuh. Mereka akan sadar kalau mereka butuh,

contohnya SPT Tahunan itu untuk lelang tender, orang-orang pasti akan berbondong-bondong melaporkan di awal pada bulan Januari sebelum lelang proyek, tapi kalau belum ada kepentingan buat mereka biasanya belum melapor, yang saya alami tahun lalu sih seperti itu. Menurut saya pribadi, kepatuhan Wajib Pajak itu dilihat dari tingkat pendidikannya, kalau Wajib Pajak yang sudah berpendidikan lebih mudah diberi sosialisasi, sedangkan bagi yang non-educated agak sulit untuk diberikan sosialisasi, selain itu juga berdasarkan kesadaran dari individu itu sendiri.” (wawancara Senin, 11/12/2017)

Hal serupa juga dinyatakan oleh Staf Pelaksana Sarana dan Prasarana

Subbag Kepatuhan Umum dan Internal:

“Pada dasarnya Wajib Pajak yang kurang kesadarannya itu memerlukan perhatian yang lebih yaitu dengan membangun komunikasi yang baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhannya untuk melapor.” (wawancara Senin, 18/12/2017)

Informasi lain diperoleh dari Kepala Seksi Pelayanan ialah sebagai

berikut :

“Perilaku Wajib Pajak akan dievaluasi atau monitoring, baik sebelum diadakan ataupun sesudah diadakan sosialisasi, hal ini dilakukan guna untuk melihat peningkatannya sudah signifikan atau belum, lalu akan ditindak lanjut apabila tidak berhasil seperti workshop.” (wawancara Jum’at, 15/12/2017)

Pernyataan tersebut juga didukung oleh pernyataan dari Kepala Seksi

Pengolah Data dan Informasi yaitu :

“Masih terdapat Wajib Pajak yang tidak patuh sehingga pengawasan dan monitoring dilakukan pula kepada Wajib Pajak setelah diadakan sosialisasi. Sanksi merupakan tahap akhir bagi wajib pajak yang tetap tidak patuh dengan kewajibannya untuk menyampaikan SPT dan telah melewati dari batas waktu yang telah ditentukan. Sanksi yang diberikan berupa Surat Tagihan Pajak (STP). Apabila wajib pajak orang pribadi tidak memenuhi kewajibannya akan dikenakan denda sebesar Rp 100.000,-, sedangkan bagi wajib pajak badan akan dikenakan denda sebesar Rp 1.000.000,-. Pengenaan denda tersebut terkadang disepelekan oleh wajib pajak pribadi karena nominalnya yang rendah, walaupun kurang efektif, upaya tersebut tetap dilakukan oleh KPP Pratama Semarang Candisari dikarenakan peraturan perpajakan belum direvisi.” (wawancara Senin, 18/12/2017)

Rendahnya kesadaran Wajib Pajak sehingga perlu adanya dorongan terlebih dulu. Tindak lanjut dari Wajib Pajak terhadap upaya sosialisasi bergantung pada kebutuhan Wajib Pajak, butuh atau tidak butuh. Wajib Pajak akan sadar hanya di saat sedang dibutuhkan. Kepatuhan Wajib Pajak itu dilihat dari tingkat pendidikannya, kalau Wajib Pajak yang sudah berpendidikan lebih mudah diberi sosialisasi, sedangkan bagi yang non-educated agak sulit untuk diberikan sosialisasi, selain itu juga berdasarkan kesadaran dari individu itu sendiri. Pada dasarnya Wajib Pajak yang kurang kesadarannya memerlukan perhatian yang lebih yaitu dengan membangun komunikasi yang baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhannya untuk melapor. Perilaku Wajib Pajak akan dievaluasi atau monitoring, baik sebelum diadakan ataupun sesudah diadakan sosialisasi, hal ini dilakukan guna untuk melihat peningkatannya sudah signifikan atau belum.

3. Faktor Teknologi

Teknologi ialah suatu benda atau alat yang dibuat manusia untuk memudahkan dalam menjalankan suatu kegiatan. Teknologi dalam penelitian ini meliputi keseluruhan sarana pendukung yang memudahkan Wajib Pajak dalam memperoleh pelayanan perpajakan. Terdapat kendala yang dialami Wajib Pajak dalam menyampaikan kembali (Surat pemberitahuan) SPT Tahunan yang dilakukan secara *online* melalui sistem teknologi informasi (TI). Menurut pernyataan Staf *Account Representative* (AR) Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan Perpajakan ialah sebagai berikut :

“kalau upaya peningkatan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan itu disini sudah memanfaatkan sistem teknologi dan informasi ya, berupa aplikasi yang diakses secara online yang digunakan untuk pelaporan seperti e-SPT dan e-Filing.” (wawancara Senin, 11/12/2017)

Hal serupa juga disampaikan oleh Kepala Seksi Pengolah Data dan Informasi yaitu :

“KPP Pratama Semarang Candisari itu menerapkan Sistem Teknologi dan Informasi berbasis online seperti e-SPT yang bertujuan untuk mempermudah wajib pajak dalam mendapatkan pelayanan perpajakan khususnya dalam melaporkan SPT Tahunan, sehingga tidak perlu datang langsung ke kantor dan mengantri. Wajib pajak dapat memanfaatkan fasilitas e-SPT kapan saja dan dimana saja dengan jaringan internet. Tata cara pengisian e-SPT dapat diakses pada website Direktorat Jenderal Pajak yaitu www.pajak.go.id. e-SPT dapat menghemat waktu, paperless dan lebih praktis. Kendalanya yakni wajib pajak yang telah purna tugas dan lanjut usia, wajib pajak yang telah lanjut usia mengalami kesulitan untuk mengakses e-Filing dikarenakan kurangnya kemampuan dan pemahaman terkait aktivasi kode e-fin yang mengharuskan wajib pajak untuk memiliki email dan contact person bersifat pribadi.” (wawancara Senin, 18/12/2017)

Menurut penuturan dari WP-3 di Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

Pratama Semarang Candisari yaitu :

“Kendalanya saat mengakses pelaporan secara online susah, servernya mungkin down, itu sering terjadi, apalagi kalau pas tanggal waktu pelaporan pasti langsung down.” (wawancara Rabu, 20/12/2017)

Hal serupa juga disampaikan oleh WP-2 di Kantor Pelayanan Pajak

(KPP) Pratama Semarang Candisari yaitu :

“kalau saya ini melaporkan masih secara manual ngga online, karena SPT yang dilaporkan ini milik orang tua, terus sudah vakum lama, jadinya masih melaporkan secara manual. Sebenarnya sudah harus pakai yang online ya, kemarin sempat mencoba, aplikasi saya masukkan, cuma setiap kali ngirim kok ditolak, jadi gagal begitu. Pertama mungkin faktornya karena SPT yang sudah lama vakum, yang kedua ribet gitu ya setiap kali melapor ditolak terus ya mending

pakai manual saja. Mungkin karena servernya ya.” (wawancara Senin, 18/12/2017)

Upaya peningkatan kepatuhan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan di KPP Pratama Semarang Candisari sudah memanfaatkan sistem teknologi dan informasi ya, berupa aplikasi yang diakses secara *online* yang digunakan untuk pelaporan seperti *e-SPT* dan *e-Filing* yang bertujuan untuk mempermudah wajib pajak dalam mendapatkan pelayanan perpajakan khususnya dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, sehingga tidak perlu datang langsung ke kantor dan mengantri. Wajib pajak dapat memanfaatkan fasilitas *e-SPT* kapan saja dan dimana saja dengan jaringan internet. Kendalanya yakni wajib pajak yang telah purna tugas dan lanjut usia, wajib pajak yang telah lanjut usia mengalami kesulitan untuk mengakses *e-Filing* dikarenakan kurangnya kemampuan dan pemahaman terkait aktivasi kode *e-Fin* yang mengharuskan wajib pajak untuk memiliki *email* dan *contact person* bersifat pribadi dan juga saat mengakses pelaporan secara *online* susah, karena *server* yang *down* dan sering terjadi, apalagi di saat waktu pelaporan yang dilakukan serentak.

4. Stakeholders meliputi Pemerintah, Lembaga/instansi terkait dan Wajib Pajak

- a) Partisipasi atau keikutsertaan *stakeholders* sangat diperlukan dalam keberlangsungan suatu program yang ada di dalam organisasi. Partisipasinya dari seluruh elemen baik dari pemerintah maupun masyarakat dalam upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yang dimiliki. Hal ini disampaikan oleh Staf

Pelaksana Sarana dan Prasarana Subbag Kepatuhan Umum dan Internal di KPP Pratama Semarang Candisari yaitu :

“Kalau kerjasama dengan stakeholders ini seperti penyuluhan ya, kalau keterlibatan dari pihak luar secara nasional itu DPR ada komisi yang berwenang mengawasi perpajakan, lalu ada pihak ketiga juga dari adik-adik di bangku kuliah yang hasil karya ilmiahnya bisa memberikan kritik dan saran yang membangun, setelah melakukan penelitian kan nanti harus dikirim ke kantor pusat ya melalui email, dari situ juga bisa, lalu dari pihak masyarakat sendiri juga bisa, sebagai warga negara yang baik untuk berkomitmen memenuhi kewajiban perpajakannya melaporkan SPT” (wawancara Senin, 18/12/2017)

Hal serupa disampaikan oleh Staf *Account Representative* (AR) Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan Perpajakan yang menyatakan bahwa :

“Stakeholders kita kan pemerintah ya, berarti kita wajib melaporkan itu ke DPR Komisi XI. Tiap tahun itu pasti dipanggil oleh DPR untuk mempertanggungjawabkan kenapa penerimaan pajak tidak tercapai, padahal kita masih eselon I dibawah Kementerian Keuangan, seharusnya yang dipanggil kan Kementerian Keuangan, tapi karena posisi kita sebagai penyumbang APBN sebesar 70-80%, dirjen kita yang langsung dipanggil oleh DPR untuk memberi penjelasan.” (wawancara Senin, 11/12/2017)

Informasi lain diperoleh penulis dari Kepala Seksi Pengolah Data dan Informasi yaitu :

“Stakeholdersnya itu meliputi wajib pajak, pemerintah daerah, aparaturnya penegak hukum, Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Instansi Lembaga Asosiasi dan Pihak Lain (ILAP) dan instansi lain yang terkait. Contohnya, seperti Instansi Lembaga Asosiasi dan Pihak Lain (ILAP) yang memberikan data yang konkrit dan benar dalam bentuk kerjasama.” (wawancara Senin, 18/12/2017)

Keterlibatan dari pihak luar secara nasional yaitu DPR Komisi X. Tiap tahun pasti dipanggil oleh DPR untuk mempertanggungjawabkan apabila penerimaan pajak tidak tercapai, walaupun kedudukan KPP masih eselon I dibawah Kementerian Keuangan, karena sebagai penyumbang APBN sebesar

70-80%, dirjen KPP yang langsung dipanggil oleh DPR untuk memberi penjelasan, selain itu stakeholdersnya juga meliputi Wajib Pajak, pemerintah daerah, aparaturnya penegak hukum, Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Instansi Lembaga Asosiasi dan Pihak Lain (ILAP) dan instansi lain yang terkait. Contohnya, seperti Instansi Lembaga Asosiasi dan Pihak Lain (ILAP) selaku pihak ketiga dalam bentuk kerjasamanya yang memberikan data yang konkrit dan benar terkait pengenaan pajak.

- b) Informasi ialah suatu sekumpulan fakta yang telah diolah dalam bentuk data sehingga dapat dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang membutuhkan data tersebut dalam pengambilan keputusan. Informasi sebagai pengetahuan yang didapatkan dari pembelajaran, pengalaman maupun instruksi. Pihak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari mengalami kendala dalam memperoleh informasi dari lembaga/instansi yang bersangkutan dalam upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini disampaikan oleh Staf *Account Representative* (AR) Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan Perpajakan yang menyatakan bahwa :

“Hambatan dalam pelaksanaan itu kita tidak bisa mengusulkan perencanaan penerimaan, misalnya Kota Semarang potensinya 12 Triliun, kita usulkan 12 Triliun keatas, tapi yang diturunkan ke kita itu 26 Triliun, kita tidak bisa bergeming dengan target atau rencana penerimaan yang bersifat top-down, yang kurang memperhatikan kondisi perekonomian Indonesia.” (wawancara Senin, 11/12/2017)

Informasi lain diperoleh penulis dari Kepala Seksi Pengolah Data dan

Informasi yaitu :

“Kendala yang dihadapi itu saat mencari informasi dari pihak terkait seperti Instansi Lembaga Asosiasi dan Pihak Lain (ILAP) yang seharusnya memberikan data yang konkrit dan benar dalam bentuk

kerjasama, sehingga pengenaan pajak terhadap Wajib Pajak dapat dilakukan secara tepat karena berdasarkan data yang konkrit. Hal tersebut telah diatur dalam PP No. 31 tentang Kewajiban memberikan Informasi kepada Direktorat Jenderal Pajak. Terkadang terdapat kendala dalam permohonan data pada Instansi/lembaga pemerintah maupun non pemerintah karena sistem birokrasi yang bersifat parsial.” (wawancara Senin, 18/12/2017)

Hambatan dalam keterlibatan stakeholder yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari tidak bisa mengusulkan perencanaan penerimaan yang bersifat top-down, yang kurang memperhatikan kondisi perekonomian Indonesia. Kendala lain yang dihadapi yaitu saat memperoleh informasi dari pihak terkait seperti Instansi Lembaga Asosiasi dan Pihak Lain (ILAP) yang seharusnya memberikan data yang konkrit dan benar, sehingga pengenaan pajak terhadap Wajib Pajak dapat dilakukan secara tepat karena berdasarkan data yang konkrit. Hal tersebut telah diatur dalam PP No. 31 tentang Kewajiban memberikan Informasi kepada Direktorat Jenderal Pajak. Terkadang terdapat kendala dalam permohonan data pada Instansi/lembaga pemerintah maupun non pemerintah karena sistem birokrasi yang bersifat parsial.