

EFEKTIVITAS PENGAWASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SUMEDANG

Desy Srinuryani Setiawan¹; Candradewini Candradewini²; Imanudin Kudus³

^{1 2 3}Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences
Universitas Padjadjaran Bandung, Indonesia

E-mail : ¹desy18004@mail.unpad.ac.id; ² candradewini@unpad.ac.id; ³iman.kudus@unpad.ac.id

Submitted: 20-09-2022; Accepted: 06-08-2024; Published : 06-08-2024

ABSTRACT

The level of compliance of individual taxpayers at kpp pratama sumedang is still the level of compliance of individual taxpayers at kpp pratama sumedang is still relatively low because many registered individual taxpayers do not fulfill their tax obligations. Taxpayer compliance is influenced by many factors, one of which is the effectiveness of supervision carried out by the account representative. So that researchers want to know why the supervision of supervision carried out by the account representative of KPP Pratama sumedang is still not effective. The measurement used in this research is using the theory of supervision effectiveness by makmur which has eight elements of supervisory effectiveness, namely; determining time, determination in measurement, determination in making choices, accuracy in, accuracy in carrying out accuracy, accuracy in determining goals, accuracy on target. This type of final research is a descriptive research type with a qualitative approach. Sources of data used come from primary and secondary sources with literature study and in-depth interviews. Data analysis was carried out by collecting, reducing, presenting, and retrieving data by checking the validity of the data using triangulation of methods and sources. Results based on the research shows that there are 3 out of 8 elements of the theory of effectiveness of supervision according to makmur not yet running. The elements are; punctuality, accuracy in making choices, in thinking. The conclusions obtained from this study indicate that the effectiveness of supervision of individual taxpayers at KPP Pratama sumedang has not been effective because there are still criteria that have not been met.

Keywords: Effectiveness of Supervision; Individual Taxpayers; KPP Pratama

ABSTRAK

Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kpp pratama sumedang masih terbilang rendah karena banyaknya wajib pajak orang pribadi yang terdaftar efektif tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh banyak faktor salah satunya yaitu efektivitas pengawasan yang dilakukan oleh *account representative*. Sehingga peneliti ingin mengetahui mengapa pengawasan perpajakan yang dilaksanakan oleh *account representative* KPP Pratama Sumedang masih belum efektif. Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teori efektivitas pengawasan oleh makmur yang memiliki delapan unsur efektivitas pengawasan yaitu; ketepatan penentuan waktu, ketentuan dalam pengukuran, ketepatan dalam menentukan pilihan, ketepatan dalam berfikir, ketepatan dalam melakukan perintah, ketepatan dalam menentukan tujuan, ketepatan ketepatan sasaran. Jenis penelitian tugas akhir ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data yang digunakan berasal dari sumber primer dan sekunder dengan studi kepustakaan dan wawancara mendalam. Analisis data yang dilakukan dengan pengumpulan, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan data dengan pemeriksaan keabsahan data menggunakan triangulasi metode dan sumber. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 3 dari 8 unsur-unsur teori efektivitas pengawasan menurut makmur belum berjalan efektif. Adapun unsur-unsur tersebut yaitu; ketepatan penentuan waktu, ketepatan, ketepatan dalam menentukan pilihan, ketepatan dalam berfikir. Simpulan yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan efektivitas pengawasan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sumedang belum efektif karena masih terdapat unsur kriteria yang belum terpenuhi.

Kata Kunci: Efektivitas Pengawasan; Wajib Pajak Orang Pribadi; KPP Pratama

PENDAHULUAN

Penerimaan pajak menjadi penerimaan yang paling besar pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yang dimaksud dengan pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara 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. Maka pengoptimalan dalam realisasi penerimaan pajak sangat diharapkan, agar Indonesia menjadi negara yang benar-benar mandiri dalam membiayai roda pemerintahannya. Tema dalam APBN tahun 2021 adalah "Percepatan Pemulihan Ekonomi dan Penguatan Reformasi", sebab pemerintah masih melakukan penguatan kinerja ekonomi domestik maka dalam APBN 2021 memerlukan kebijakan fiskal countercyclical untuk akselerasi pemulihan ekonomi nasional ditengah pandemi covid-19 saat ini yang masih berlanjut.

Diperlukannya Reformasi perpajakan maka dibentuklah Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 mengenai perubahan sistem pemungutan pajak dari sistem official assessment (menghitung hingga melaporkan pemenuhan kewajiban oleh fiskus) menjadi sistem self assessment (menghitung hingga melaporkan pemenuhan kewajiban secara mandiri oleh wajib pajak). Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor : 210/PMK.01/2017 dan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor : SE39/PJ/2015, siklus pengawasan Wajib Pajak oleh KPP Pratama Sumedang dimulai dari data eksternal yang bersumber dari instansi terkait atau data yang diperoleh secara langsung di lapangan. terhadap ketepatan waktu dalam melakukan

Berdasarkan data eksternal tersebut maka Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan akan melakukan kunjungan dan menghimbau untuk mendaftarkan NPWP dan/atau PKP. Setelah Wajib Pajak memiliki NPWP maka Wajib Pajak berkewajiban untuk menghitung pajak terutang, menyetor dan melaporkan SPT sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pengawasan selanjutnya dilakukan oleh Account Representative dengan cara

membandingkan data yang dilaporkan oleh Wajib Pajak melalui SPT dengan data eksternal dan data internal lainnya serta penelitian penyetoran dan pelaporan SPT. Apabila berdasarkan hasil pengawasan oleh Account Representative diketahui terdapat ketidaksesuaian data dan ketidaktepatan waktu penyetoran dan pelaporan SPT, maka Wajib Pajak yang bersangkutan akan dihimbau untuk melakukan pembetulan SPT selain itu juga Wajib Pajak akan dikenakan sanksi berupa bunga dan/atau denda sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Apabila setelah dilakukan himbauan untuk melakukan pembetulan SPT ternyata Wajib Pajak tidak juga menyampaikan pembetulan SPT, maka terhadap Wajib Pajak tersebut akan dilakukan proses Pemeriksaan. Siklus pengawasan ini akan terus berulang untuk setiap Masa Pajak dan/atau Tahun Pajak (Januari s.d. Desember).

KPP Pratama Sumedang merupakan Kantor Pelayanan Pajak yang sudah mengaplikasikan sistem administrasi modern yang resmi berdiri terhitung mulai tanggal 28 Agustus 2007. Wilayah kerja KPP Pratama Sumedang meliputi seluruh kelurahan dan kecamatan yang berada di Kabupaten Sumedang. Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya adalah efektivitas pengawasan yang dilakukan oleh KPP Pratama Sumedang. Proses pengawasan terhadap Wajib Pajak bertujuan untuk memastikan bahwa Wajib Pajak telah memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Dengan demikian maka proses pengawasan erat kaitannya dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Oleh karena itu peneliti menggunakan teori efektivitas pengawasan menurut Makmur (2015) sebagai dasar dalam melakukan penelitian. Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan dapat dilihat indikasi masalah terkait, yaitu tingkat kepatuhan terbilang rendah dengan rasio kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi tiap tahunnya terus menurun dikarenakan banyaknya Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar efektif wajib SPT yang melaporkan SPT Tahunan melebihi batas waktu bahkan banyak Wajib Pajak Orang Pribadi yang tidak melaporkan SPTnya.

METODE PENELITIAN

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif yang diharapkan dapat menghasilkan temuan baru yang lebih lengkap dan mendalam. Menurut Creswell (2016) penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang mengeksplorasi dan memahami makna di sejumlah individu atau sekelompok orang yang berasal dari masalah sosial. Dalam pengumpulan data penulis mengajukan permohonan izin riset kepada KPP Pratama Sumedang melalui Kantor Wilayah Jawa Barat I yang dilakukan secara daring sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan oleh DJP. Teknik pengumpulan data menurut Creswell (2016) yang penulis gunakan untuk memperoleh data terdiri dari observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Dalam penelitian yang penulis lakukan, penulis menentukan informan dengan teknik purposive, yaitu berdasarkan keterkaitan dan pemahamannya mengenai perencanaan objek penelitian penulis. Informan dalam penelitian ini dipilih atas dasar pertimbangan :

1. Informan yang memahami dengan jelas masalah yang akan diteliti, memiliki keahlian dan wawasan yang cukup tentang pengawasan perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sumedang.
2. Informan yang memiliki otoritas untuk bisa memberikan data terkait pengawasan perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Memiliki berbagai informasi pokok terkait pelaksanaan pengawasan perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi yang diperlukan pada penelitian ini.
4. Informan yang terlibat langsung pada pelaksanaan pengawasan perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi di lapangan.
5. Mempunyai waktu yang memadai untuk dimintai informasi terkait pengawasan perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi dan memberikan keterangan secara terbuka serta apa adanya.

Setelah pengumpulan data maka harus dilakukan analisis pada data. Untuk teknik analisis data dalam penelitian kualitatif ada beberapa langkah sebagai berikut:

1. Mengolah dan mempersiapkan data. Menyiapkan transkrip wawancara dengan informan terkait proses pengawasan Wajib Pajak Orang Pribadi, 47 dokumen pendukung berisi data-data pengawasan pajak dan hasil pengamatan dari proses riset penulis.
2. Membaca keseluruhan data. Membaca data secara umum dan berusaha menulis catatan-catatan atau gagasan pengawasan Wajib Pajak Orang Pribadi secara umum kemudian dianalisis lebih detail dengan mengode data.
3. Mengumpulkan informasi selama proses penelitian, mengelompokkan informasi dari responden tersebut kedalam bagian-bagian tertentu, kemudian memberi tanda bagian-bagian tersebut dengan istilah khusus yang berasal dari informan.
4. Reduksi data dengan cara memfokuskan pencarian materi penelitian dari berbagai literatur yang digunakan sesuai dengan identifikasi masalah. Data yang sesuai dianalisis dengan cermat dan pertanyaan maupun pernyataan yang bersifat kurang relevan akan dihilangkan.
5. Menyajikan data. Menyajikan data yang dilakukan diawali dengan menjelaskan identifikasi masalah dengan persepsi penulis sebagai pengantar untuk menyambungkan persepsi pertanyaan yang diajukan. Kemudian data yang relevan dengan identifikasi masalah yang sudah diperoleh dijelaskan terlebih dahulu kemudian dihubungkan dengan teori agar dapat menjawab identifikasi masalah.
6. Menarik kesimpulan. Pada tahapan ini, penulis akan memaknai dari setiap gejala yang diperoleh dalam proses penelitian, kemudian mencatat 48 keterbatasan yang dihadapi dalam penelitian ini, dan implikasi positif yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian yang sudah dilakukan.

Pada penelitian ini penulis akan melakukan pengujian keabsahan data dengan menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi adalah teknik validasi data yaitu penulis membandingkan data hasil observasi dengan data hasil wawancara informan kemudian membandingkan hasil wawancara dengan dokumen terkait.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peraturan Menteri Keuangan No 184/PMK.01/2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak Pasal 58, KPP Pratama Sumedang memiliki 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 Bangunan, dan melaksanakan penguasaan informasi subjek dan objek pajak di wilayah wewenangannya berdasarkan peraturan perundang-undangan. Pengoptimalan tingkat penerimaan pajak pada Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara sangat diharapkan tiap tahunnya dikarenakan pajak merupakan sumber pendapatan negara terbesar yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan negara dalam membiayai semua pengeluaran dan juga pengeluaran dalam pembangunan. Hal tersebut yang mewajibkan seluruh masyarakat untuk memenuhi kewajibannya dan haknya sebagai Wajib Pajak. Agar masyarakat patuh terhadap kewajibannya maka dilakukan pengawasan terhadap Wajib Pajak oleh fiskus pengawasan.

Tabel 4.1 Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sumedang

Tahun	WP terdaftar Efektif	Realisasi SPT
2016	50.690	38.197
2017	66.608	42.348
2018	77.949	45.850
2019	92.088	38.505
2020	108.486	58.201

Tahun	WP terdaftar Efektif	Realisasi SPT
2021	112.486	36.694

Sumber : KPP Pratama Sumedang, update data per 17 Juni 2022

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat menunjukkan bahwa jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar efektif di KPP Pratama Sumedang tiap tahunnya mengalami peningkatan (fluktuatif), namun pada realisasi tiap tahunnya tidak selalu mengalami peningkatan. Dari tahun 2016 sampai dengan 2021 pada KPP Pratama Sumedang dapat dinyatakan bahwa realisasi Wajib Pajak Orang Pribadi terbanyak terjadi pada tahun 2018, sedangkan jumlah realisasi Wajib Pajak Orang Pribadi terendah dikukuhkan pada tahun 2021. Dari data-data tersebut dapat dinyatakan bahwa kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Sumedang masih rendah.

Dimuat dalam Kebijakan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP- 178/PJ/2004 tentang penyusunan strategi dan sasaran yang akan dicapai untuk meningkatkan sistem administrasi perpajakan yang modern maka dilakukan pembentukan Account Representative di Kantor Pelayanan Pajak pada tahun 2006 atas Keputusan Menteri Keuangan No 98/KMK.01/2006. Menurut Peraturan Kementerian Keuangan Nomor 45/PMK.01/2021 tentang Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak dijelaskan bahwa Account Representative merupakan fiskus pajak dibawah Seksi Pengawasan di Kantor Pelayanan Pajak untuk mendukung pelaksanaan tugas intensifikasi perpajakan melalui pemberian bimbingan, konsultasi, analisis dan pengawasan terhadap Wajib Pajak yang memiliki tujuan untuk menggali potensi penerimaan negara di bidang perpajakan. Berdasarkan Pasal 3 Account Representative memiliki tugas pokok mulai dari melaksanakan analisis, melaksanakan kegiatan pengamatan potensi pajak, melaksanakan pengumpulan dan pengolahan data Wajib Pajak, melaksanakan pengawasan perpajakan Waib Pajak, menghimbau kepada Waji Pajak serta melaksanakan pengelolaan administrasi guna meningkatkan kepatuhan perpajakan Waib Pajak.

Berdasarkan teori efektivitas pengawasan menurut Makmur (2015) yang

peneliti gunakan untuk menganalisis efektivitas pengawasan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sumedang. Teori tersebut menyatakan terdapat delapan unsur-unsur pengawasan yang dapat dikatakan efektivitas yaitu, ketepatan penentuan waktu, ketepatan perhitungan biaya, ketepatan dalam pengukuran, ketepatan dalam menentukan pilihan ketepatan berfikir, ketepatan dalam melakukan perintah, ketepatan dalam menentukan tujuan, ketepatan-ketepatan sasaran. Kedelapan unsur tersebut akan diuraikan secara berurutan mulai dari unsur pertama hingga unsur kedelapan tersebut untuk menjelaskan jawaban identifikasi masalah terkait efektivitas pengawasan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sumedang. Teori efektivitas pengawasan menurut Makmur (2015) dinilai oleh peneliti dapat menganalisis permasalahan mengenai pengawasan perpajakan yang timbul di KPP Pratama Sumedang karena dapat dikatakan efektivitas pelaksanaan pengawasan terhadap Wajib Pajak di KPP Pratama Sumedang baik mulai dari perencanaan hingga pengawasan telah dilakukan apabila sudah efektif agar efektivitas pengawasan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sumedang yang lebih efektif dimasa yang akan datang.

Salah satu upaya KPP Pratama Sumedang untuk mewujudkan efektivitas pengawasan adalah dengan memperkuat pengawasan perpajakannya oleh KPP Pratama Sumedang itu sendiri. Yang dapat dikatakan pengawasan sudah efektif yaitu pengawasan yang sudah sesuai dan memenuhi unsur-unsur dalam teori efektifitas pengawasan tersebut.

1. Ketepatan Penentuan Waktu

Ketepatan dalam penentuan waktu hari kerja dan jam kerja pengawasan Wajib Pajak Orang Pribadi oleh fiskus pengawasan Account Representative di KPP Pratama Sumedang masih belum efektif. Meskipun dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 221/PMK.01/2021 dijelaskan jika diperlukannya pengajuan lembur yang mendesak akan ada tambahan tunjangan kepada Account Representative atau mendapatkan kompensasi berupa Hari Bebas Kerja bagi Account Representative yang bekerja lembur dan memenuhi persyaratan sesuai dengan peraturan kepegawaian yang berlaku di lingkungan Direktorat Jenderal 59 Pajak. Ketepatan penggunaan waktu yang baik

adalah penggunaan waktu yang tepat dan sebaik mungkin dimana seharusnya tugas yang dilaksanakan oleh Account Representative dapat selesai pada akhir jam kerjanya, sebaliknya penggunaan waktu yang sia-sia akan berdampak pada kerugian yang akan dirasakan oleh fiskus pengawasan itu sendiri yang berujung tidak tercapainya target yang sudah direncanakan sebelumnya

2. Ketepatan Perhitungan Biaya

Ketepatan dalam perhitungan biaya dalam kegiatan pelaksanaan pengawasan yang dilaksanakan oleh Account Representative terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi terbilang efektif. Ketepatan dalam pemanfaatan biaya terhadap suatu kegiatan yaitu tidak mengalami kelebihan dalam pembiayaan pelaksana kegiatan pengawasan di KPP Pratama Sumedang dengan dibuktikan setiap pembiayaan dalam kegiatan pengawasannya sudah memiliki standar biaya yang diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor PMK-13/PMK.05/2012 tentang Perjalanan Dinas Dalam Negeri bagi Pejabat Negara, Pegawai Negeri, dan Pegawai Tidak Tetap, dan Perdirjen Perbendaharaan No. PER-22/PB/2013 tentang Ketentuan Lebih Lanjut Pelaksanaan Perjalanan Dinas Dalam Negeri bagi Pejabat Negara, Pegawai Negeri, dan Pegawai Tidak Tetap.

3. Ketepatan Dalam Pengukuran

Pelaksanaan kegiatan pengawasan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sumedang dengan ketepatan dalam pengukuran. Dalam kegiatan pengawasan yang dilakukan selalu memiliki kriteria tertentu untuk kesuksesan dari kegiatan tersebut. Ketepatan pengukuran yang digunakan untuk pelaksanaan kegiatan pengawasan merupakan bagian dari efektivitas. Saat melakukan pengawasan perpajakan selalu dilakukan monitoring evaluasi untuk memastikan pengawasan yang sesuai dengan tujuan yang dituju. Indikator Kinerja Utama Account Representative yang digunakan oleh KPP Pratama Sumedang pada tahun 2016 sampai dengan 2020 sebagian besarnya hanya digunakan untuk mengukur aktivitas. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan Indikator Kinerja Utama yang merujuk pada aktivitas

seperti “Penyelesaian”, “tindak lanjut”, “penyediaan”.

Sedangkan salah satu prinsip Indikator Kinerja Utama menyatakan bahwa Indikator Kinerja Utama tidak diterima jika memiliki level kualitas aktivitas yang terlalu rendah maupun 74 aktivitas yang terlalu tinggi. Jika penggunaan Indikator Kinerja Utama yang memiliki aktivitas terlalu tinggi dapat menghasilkan Indikator Kinerja Utama yang tidak tepat atau sasaran strategis yang berkualitas rendah. Merujuk pada Indikator Kinerja Utama Account Representative KPP Pratama Sumedang tahun 2021 Indeks Capaian Tahunan maksimalnya mengalami peningkatan yang sangat baik yaitu mencapai 80%. Peningkatan Indeks Capaian maksimal tersebut dipengaruhi oleh Indikator Kinerja Utama dalam pengukuran aktivitasnya sudah tepat yaitu tidak berada di level kualitas aktivitas yang terlalu tinggi atau terlalu rendah. Efektivitas pengawasan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sumedang dalam unsur ketepatan dalam pengukuran dapat dikatakan sudah berjalan efektif. Indeks Capaian Tahunan pada Indikator Kinerja Utama Account Representative di KPP Pratama Sumedang selalu mencapai target di setiap tahunnya, serta terjadi peningkatan yang sangat baik pada Indeks Capaian Tahunan maksimal.

4. Ketepatan Dalam Menentukan Pilihan

Pelaksanaan pengawasan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sumedang yaitu ketepatan menentukan pilihan. Memilih langkah pekerjaan yang salah merupakan salah satu faktor ketidakefektifan yang akan mengakibatkan penyesalan di kemudian hari. Menentukan pilihan harus dipadukan dengan aktivitas berfikir secara rasional serta mengimplementasikan pemikiran tersebut ke dalam Tindakan yang lebih tepat sehingga tujuan dapat dicapai.

Dalam penerbitan Surat Tagihan Pajak terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sumedang yaitu yang menjadi prioritas merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan yang dianggap memiliki kesamaan dengan Wajib Pajak Bendaharawan hingga saat ini pendekatan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan dilakukan pendekatan yang dilakukan melalui sosialisasi dan kunjungan

kerja guna Wajib Pajak yang menjadi sasaran mengetahui kewajiban perpajakannya. Penentuan skala prioritas pengawasan terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi belum tentu dapat mencapai target yang sudah ditentukan dikarekan ujung tombak dari prioritas pengawasan tersebut yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi harus memenuhi kewajiban perpajakannya guna meningkatkan penerimaan pajak sesuai dengan target yang sudah ditentukan. Dalam pengelompokan tugas Account Representative berdasarkan pada wilayah kewenangannya masih belum maksimal sepenuhnya dengan hanya satu Account Representative mengawasi Wajib Pajak Orang Pribadi yang memiliki bermacam-macam jenis usaha. Kondisi tersebut mengakibatkan kurangnya pemahaman Account Representative terhadap proses bisnis tiap Wajib Pajak Orang Pribadi dan peraturan-peraturan perpajakan yang terkait. Sehingga mewajibkan Account Representative untuk mengasah kompetensi yang dimiliki agar tidak terjadi resiko kegagalan dikarenakan hubungan Account Representative dengan Wajib Pajak Orang Pribadi beresiko semakin jauh.

5. Ketepatan Dalam Berfikir

Menganalisis pelaksanaan pengawasan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sumedang yaitu ketepatan dalam berfikir. Dari ketepatan berfikir itu sendiri dapat memberikan pengaruh yang sifatnya positif maupun negative. Ketepatan berfikir akan melahirkan keefektifan sehingga tujuan yang diharapkan dapat tercapai. penentuan skala prioritas juga terjadi saat akan menerbitkan STP yaitu dengan penentuan penerbitan STP dengan memprioritaskan Wajib Pajak-Wajib Pajak besar untuk penggalan potensi perpajakan yang diharapkan dapat mencapai target penerimaan pajak di KPP Pratama Sumedang. Namun pada penerbitan STP tersebut tidak berdasarkan STP pada pasal 7 Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan terkait atas keterlambatan penyampaian SPT ataupun tidak melaporkan SPT setiap tahunnya oleh Wajib Pajak, yang mana pada kasus tersebut Wajib Pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya diberikan sanksi administrasi yang kecil jumlahnya.

Pola prioritas yang dilakukan oleh Account Representative dalam penentuan penerbitan STP yang memiliki nilai lebih besar secara terus menerus 85 dapat mengakibatkan

belum adil dan meratanya pelaksanaan Undang-Undang Ketentuan Perpajakan. Penentuan skala prioritas menjadi hal penting bagi Account Representative karena dapat memudahkan pekerjaan dan dapat diprediksi capaian pada target Indikator Kinerja Utama namun dapat berdampak pada pemerataan pelaksanaan hukum perpajakan masih belum dijalankan dengan baik. Berdasarkan hambatan-hambatan yang dialami oleh Account Representative yang sudah diuraikan di atas masih adanya hambatan yang sulit ditangani oleh Account Representative sehingga ketepatan dalam berfikir pada pengawasan perpajakannya terbilang masih belum efektif.

6. Ketepatan Dalam Melakukan Perintah

Menganalisis pelaksanaan pengawasan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sumedang yaitu ketepatan dalam melakukan perintah. Keberhasilan aktivitas pengawasan sangat dipengaruhi oleh kemampuan seorang pemimpin, salah satu tuntutan kemampuan memberikan perintah yang diberikan kepada Account Representative yang tidak dapat dimengerti atau dipahami, maka kepada Account Representative yang tidak dapat dimengerti atau dipahami, maka pelaksanaan perintah tersebut akan mengalami kesulitan dan bahkan kegagalan dalam pelaksanaan pengawasan. Account Representative dituntut untuk selalu mencapai target pada Indikator Kinerja Utama yang mana hal tersebut berdampak pada target penerimaan yang ingin dicapai oleh KPP Pratama Sumedang. Account Representative di KPP Pratama Sumedang dalam mematuhi tugas dan kewajibannya selama pengawasan juga melakukan Pengawasan Kepatuhan Formal. Pengawasan kepatuhan formal Wajib Pajak Orang Pribadi meliputi:

Memonitor tanggal pembayaran dan pelaporan. Memberikan peringatan dini mengenai tunggakan kewajibannya. Account 3) Menerbitkan Surat Teguran atau STP atas pelanggaran kewajiban formal. Account Representative memberikan himbauan dengan mengirimkan Surat Teguran Pajak kepada Wajib Pajak yang masih tidak memenuhi kewajiban perpajakannya setelah pengiriman Surat Tagihan Pajak.

Dari ketiga tugas tersebut, Account Representative di KPP Pratama Sumedang

mengimbangnya dengan kemajuan teknologi dengan sistem perpajakan self-assesment. Self Assessment System merupakan Sistem pemajakan yang memberi hak kepada Wajib Pajak untuk menetapkan besarnya pajak terutang. Dalam sistem ini, Wajib Pajak secara aktif menghitung, menyetorkan, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang, sedangkan Petugas Pajak hanya sebagai pengawas pajak. Pada saat Wajib Pajak sudah melakukan pembayaran pelaporan tentunya tetap dilakukan pengujian terhadap kepatuhannya melalui pengawasan. Pertama uji kepatuhan materialnya yang kemudian diolah datanya. Kemudian dilanjutkan dengan pengawasan formalnya seperti mengirim surat SP2DK ataupun pengawasan secara kepatuhan, dan kepatuhan terkait dengan kewajiban aspek perpajakannya. Kemudian beberapa hal yang telah disebutkan tadi masuk kedalam Indikator Kerja Utama yang akan menjadi acuan dalam penilaian ketepatan Account Representative dalam mematuhi perintah Kepala Seksi Pengawasan dan Kepala Kantor KPP Pratama Sumedang. Dalam Indikator Kerja Utama, akan diketahui efektivitas kerja Account Representative dan pencapaian kerja selama bertugas di KPP Pratama Sumedang selalu mencapai target Indikator Kinerja Utama yang sudah ditentukan. Hal ini menunjukkan bahwa Account Representative dalam ketepatan melakukan perintah yang diberikan oleh atasan sudah efektif. Account Representative sudah menjalankan tugasnya dengan baik.

7. Ketepatan Dalam Menentukan Tujuan

Dalam menganalisis pelaksanaan pengawasan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sumedang yaitu ketepatan dalam melakukan perintah. Tujuan yang ditetapkan secara tepat dapat menunjang efektivitas pengawasan di KPP Pratama Sumedang terutama terutama berorientasi dalam jangka yang lama. KPP Pratama Sumedang berusaha untuk mencapai tujuan yang sudah dibuat dan dituangkan ke dalam dokumen secara tertulis yang bersifat strategik. KPP Pratama Sumedang memiliki tujuan yang sejalan dengan Direktorat Jenderal Pajak yaitu penerimaan pajak yang optimal, pengelolaan fiskal yang sehat dan berkelanjutan, dan birokrasi dan layanan publik yang agile, efektif, dan efisien guna meningkatkan

pendapatan negara dalam APBN setiap tahunnya. KPP Pratama Sumedang menetapkan target penerimaan setiap tahunnya. Penentuan besaran target tersebut didasarkan peraturan perundang-undangan, peraturan lainnya atau kebijakan menteri yang berlaku, keinginan stakeholder, realisasi tahun lalu; dan potensi dan proyeksi atas kondisi internal dan eksternal organisasi.

Dapat dilihat bahwa setiap tahun realisasi dan target penerimaan KPP Pratama Sumedang dari tahun 2016 hingga 2021 mengalami kenaikan maupun penurunan. Namun jika dibandingkan antara realisasi dan target, pada realisasinya belum cukup mencakup seluruh target. Sehingga berdampak pada tujuan dari KPP Pratama Sumedang yaitu penerimaan pajak yang optimal disetiap tahunnya. Maka dapat dinyatakan bahwa ketepatan tujuan dalam pengawasan perpajakan di KPP Pratama Sumedang sangat baik dan sesuai dengan prosedur yang ada.

8. Ketepatan Ketepatan Sasaran

Dalam menganalisis pelaksanaan pengawasan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sumedang yaitu ketepatan ketepatan sasaran. Sejalan dengan ketepatan dalam menentukan tujuan bahwa tujuan lebih mengacu pada orientasi jangka panjang yang sifatnya strategik, sedangkan pada sasaran lebih berorientasi pada jangka pendekatan bersifat operasional. Penentuan pada sasaran yang tepat dapat menentukan pelaksanaan kegiatan pengawasan di KPP Pratama Sumedang oleh Account Representative berjalan dengan efektif, maka sebaliknya jika sasaran yang sudah ditetapkan kurang tepat maka akan menghambat berjalannya kegiatan pengawasan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sumedang.

Merujuk pada putusan DJP dalam rencana strategis tahun 2020 sampai dengan 2024 atas pengembangan sasaran-sasaran strategis tersebut berdampak pada perkembangan tingkat keberhasilan Indeks Capaian Tahunan pada Indikator Kinerja Utama KPP Pratama Sumedang yang sudah dijabarkan sebelumnya bahwa Indeks Capaian Tahunan maksimalnya mengalami peningkatan yang pesat di tahun 2021. Selain itu dapat dilihat pula dari realisasi penerimaan KPP Pratama Sumedang pada tahun 2016 sampai dengan 2021 mengalami peningkatan yang sangat baik yaitu persentase realisasi

penerimaan pajaknya melebihi target. DJP setiap tahunnya memiliki strategi sendiri untuk dapat mencapai sasaran supaya target dan capaian terus meningkat. Salah satu strateginya adalah dengan penataan reorganisasi. Dengan demikian dapat dikatakan sudah efektif dalam ketepatan ketepatan sasaran pada pengawasan perpajakan di KPP Pratama Sumedang.

KESIMPULAN

Efektivitas pengawasan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang dapat dikatakan belum efektif dalam pelaksanaan pengawasan perpajakannya. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang masih terbilang rendah dikarenakan banyaknya Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar efektif tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal tersebut dapat dilihat 3 dari 8 unsur-unsur teori Efektivitas Pengawasan menurut Makmur (2015) belum berjalan efektif. Adapun unsur-unsur tersebut diantaranya adalah sebagai berikut:

- a) Efektivitas pengawasan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang ditinjau dari unsur ketepatan penentuan waktu dalam melakukan pengawasan Wajib Pajak Orang Pribadi dapat dikatakan belum efektif.. Account Representative masih belum bisa mengatur waktunya dalam mengerjakan pekerjaannya sehingga sering mengerjakan pekerjaannya diluar jam dan hari kerja yang sudah ditentukan.
- b) Efektivitas pengawasan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang ditinjau dari unsur ketepatan dalam menentukan pilihan dapat dikatakan masih belum efektif.
- c) Efektivitas pengawasan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang ditinjau dari unsur ketepatan dalam berfikir saat mengalami hambatan dapat dikatakan tidak efektif.
- d) Efektivitas pengawasan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang ditinjau dari unsur ketepatan perhitungan biaya,

ketepatan dalam pengukuran, ketepatan dalam melakukan perintah, ketepatan dalam menentukan tujuan, ketepatan ketepatan sasaran sesuai dengan indikator-indikatornya. Sehingga efektivitas pengawasan dalam unsur-unsur tersebut dapat dikatakan sudah efektif.

SARAN

1. Saran Akademis

Peneliti mengharapkan bahwa penelitian ini dapat berguna bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian dengan tema topi serupa atau penelitian lanjutan dengan penelitian yang penulis buat ini. Saran akademis yang dapat penulis berikan yaitu perlunya pembahasan lanjutan mengenai efektivitas pengawasan perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang dilakukan oleh fiskus pengawasan terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi, Mengingat bahwa kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi salah satunya oleh efektivitas pengawasan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama

2. Saran Praktis

1. Perlu adanya persiapan perencanaan yang optimal oleh Direktorat Jenderal Pajak mengenai pemindahan atau mutasi Account Representative di Kantor Pelayanan Pajak agar para pelaksana pengawasan Wajib Pajak di instansi vertikal pada lingkungan Direktorat Jenderal Pajak tidak kesulitan dalam melaksanakan tugasnya karena kurangnya Sumber Daya Manusia. Diadakannya perencanaan tersebut diharapkan dapat memaksimalkan kinerja pegawai pelaksana pengawasan Wajib Pajak itu sendiri.
2. Perlu adanya peraturan baru dalam pelaksanaan pengawasan perpajakan seperti Peraturan atau Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak, yang di dalamnya terdapat peraturan yang mengatur waktu-waktu penerbitan STP maupun SK2DK, serta cara perhitungan yang baku, dan sebagainya agar pelaksanaan pengawasan perpajakan terhadap Wajib Pajak oleh fiskus pengawasan di lingkungan KPP Pratama Sumedang

bekerja sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan.

3. Perlu adanya pengembangan kompetensi pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang terutama dalam peningkatan kinerja pengawasan Wajib Pajak agar pelaksanaan Undang-Undang Ketentuan Perpajakan dapat adil dan merata dalam hal ini ditujukan kepada Account Representative. Adanya pelatihan rutin guna mengembangkan kompetensi Account Representative pelatihan yang dimaksud berupa adanya seminar, training, atau workshop yang diadakan langsung oleh Kementerian Keuangan untuk menjaga standar kompetensi pegawai di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, Jhon W. 2016. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- George, R, Terry, Leslie W. Rue. (2019). *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Makmur. 2015. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung : PT. Refika Aditama
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian*. Bandung : Alfabeta.

Peraturan Perundang Undangan

- Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-07/PJ/2020 tentang Kebijakan Pengawasan Pemeriksaan Wajib Pajak Dalam Rangka Perluasan Basis Pajak.
- Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-14/PJ/2018 tentang Pengawasan Wajib Pajak Pasca Periode Pengampunan Pajak.
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-39/PJ/2015 tentang Pengawasan Wajib Pajak dalam Bentuk Permintaan Penjelasan atas Data dan/atau Keterangan, dan Kunjungan (*Visit*) Kepada Wajib Pajak.
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-49/PJ/2016 tentang Pengawasan Wajib Pajak Melalui Sistem Informasi.

Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-389/PJ/2020 tentang Rencana Strategis Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2020-2024.

Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 467/KMK.01/2014 tentang Pengelolaan Kinerja di Lingkungan Kementerian Keuangan.