FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB TIDAK TERCAPAI TARGET PENERIMAAN PAJAK PENGHASILAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA PALEMBANG

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Nama : Tri RestaYogias

NIM : 222012064

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2017

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Tri Resta Yogias
NIM	: 222012064
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	: Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini adalah ditulis dengan sungguh-sungguh dan benar hasil karya saya sendiri beserta arahan dari pembimbing. Skripsi ini bukan dari hasil penjiplakan karya orang lain, kecuali karya tulis yang menjadi acuan untuk mempermudah penyelesaian skripsi ini. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup untuk menerima sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Palembang, 9 Februari 2017

Yang Membuat Pernyataan

Tri Resta Yogias

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul	: Faktor-Faktor Penyebab Tidak Tercapai Target Penerimaan Pajak Penghasilan Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang
Nama	: Tri Resta Yogias
NIM	: 222012064
Fakultas	: EkonomidanBisnis
Program Studi	: Akuntansi
Mata KuliahPokok	: Perpajakan

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal 21 Maret 2017

Pembimbing,

(M. Orba Kurniawan, S.E.,S.H., M.Si)
NIDN/NBM: 0204076802/843951

Mengetahui,
Dekan
u.b. Ketua Program Studi Akuntansi

(Betri Sirajuddin,S.E.,M.Si.,Ak.,CA)
NIDN/NBM: 0216106902/944806

Motto dan Persembahan

Motto :

"Kamu adalah umat yang terbaik yang dilahirkan untuk manusia , menyeruh kepada yang ma'ruf dan mencegah yang mungkar , dan beriman kepada Allah.

(QS Al-Imran - no)

- Kesuksesan hanya dapat diraih dengan segala upaya dan usaha yang di sertai dangan doa, karna sesungguhnya nasib seorang manusia tidak akan beruba dengan sendirinya tanpa ikhtiar dan doa.
- Sebelum ajal merenggut nyawa, maka engkau harus menydarkan kepada diri sendiri untuk menjadi orang yang berguna bagi keluarga,masyarakat dan negara.

Kupersembahkan Kepada:

- Kedua Orang tuaku tercinta (Ayahku SyahrulRozi& Ibundaku Yuhana)
- Saudara-saudariku tercinta (ayundaku Vella Resti Rulina, ayundaku Mela Agustina dan adiku Yoga Ari Krisanda)
- Pembimbing Skripsi (Bapak M. Orba Kurniawa, S.E.,S.H., M.Si)
- Seluruh Kader Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah (IMM) UMPalembang, Sumsel – Indonesia
- Seluruhrekan-rekan seperjuangan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang
- Almamater yang ku banggakan

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

PRAKATA

Alhamdulillahirobbila'lamin, Segala puji bagi Allah SWT karena berkat rahmat dan karunianya jualah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judulFaktor-faktor Penyebab Tidak Tercapai Target Penerimaan Pajak Penghasilan Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang, dapat penulis selesaikan sesuai dengan waktu yang dijadwalkan. Sholawat serta salam tak terlupakan penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mengeluarkan umat manusia dari kegelapan menuju cahaya benderang, kepada para sahabat, keluarga, dan pengikutnya yang tetap istiqomah hingga akhir zaman.

Adapun penulisan skripsi ini dibagi menjadi lima bab berturut-turut, bab 1 pendahuluan, bab 2 kajian pustaka, bab 3 metode penelitian, bab 4 hasil dan pembahasan, dan bab 5 kesimpulan saran.

Penulisan skripsi ini tentunya tidak akan selesai tanpa dorongan dan dukungan banyak pihak. Untuk itu penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua, Ayahanku Syahrul Rozi dan Ibuku Yuhana yang telah mendidik, membiayai, mendoakan, dan memberi dorongan semangat kepada penulis. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak M. Orba Kurniawan, S.E.,S.H., M.Si sebagai pembimbing yang telah memberikan bimbingan, memberikan pengarahan dan saran-saran dengan tulus ikhlas dan penuh kesabaran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih juga kepada pihak-pihak yang telah mengizinkan, membantu

penulis dalam menyelesaikan studi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

1. Bapak DR. Abid Djazuli, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang
2. Bapak Drs. H. Fauzi Ridwan, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang
3. Bapak Betri Sirajuddin, SE,Ak, M.Si, CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang
4. BapakM. Orba Kurniawan, S.E.,S.H., M.Si selaku Dosen PembimbingSkipsi
5. Seluruh pimpinan, dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang atas bantuan dan perhatiannya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada pimpinan dan seluruh karyawan/ti Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang
7. Kakanda dan Ayunda dilingkungan Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah yang selalu memberi saran dan telah membimbing penulis dalam hal kebaikan.
8. Saudara seperjuangan di Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah (IMM) khususnya Angkatan 2012 (Candra, Taufik, Adi, Anggi, Riwan, Airi, Didik, Miko, Yusra, Erwan) yang tetap bertahan dijalan kebaikan dan saling mengingatkan dalam kebenaran dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dan terpenting perjuangan kita takkan pernah penulis lupakan.
9. Para Sahabat-sahabatku dipaket 12 Angkatan 2012, Rekan-rekan seperjuangan Angkatan 2012 Program Studi Akuntansi dan rekan-rekan satu pembimbing yang penulis kenal dan teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, terima

kasih atas motivasi dan kebersamaannya selama ini akan menjadi kenangan indah kita bersama yang takkan kita lupakan hingga hari tua nanti.

10. Adik-adikku di Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah angkatan 2013, 2014, 2015, dan 2016 yang tetap bertahan dijalan kebaikan dan tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas do'a dan dorongan semangatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang telah ikut membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis.

Semoga Allah SWT membalas budi baik untuk seluruh bantuan yang diberikan guna menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari, meskipun banyak usaha telah penulis lakukan tetapi skripsi ini masih jauh dari sempurna. Meskipun demikian mudah-mudahan dari skripsi ini dapat bermanfaat.Amin

Palembang, Februari 2017

Penulis

Tri Resta Yogias

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT ii

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI iii

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO iv

HALAMAN PRAKATA v

HALAMAN DAFTAR ISI viii

HALAMAN DAFTAR TABEL x

HALAMAN DAFTAR GAMBAR xi

HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN xii

HALAMAN ABSTRAK xiii

HALAMAN *ABSTRACT* xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar BelakangMasalah 1

B. Rumusan Masalah 7

C. Tujuan Penelitian 8

D. Manfaat Penelitian 8

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Sebelumnya 9

B. Landasan Teori 13

1. Pajak 13

a. Pengertian Pajak 13

b. Fungsi Pajak 13

c. Tarif Pajak 14

2. Pajak Penghasilan 15

a. Pengertian Pajak Penghasilan 15

b. Subjek Pajak Penghasilan 15

c. Objek Pajak Penghasilan 17

d. Kepatuhan Wajib Pajak 20

3. Pemeriksaan Kepatuhan Pajak 26
4. Faktor-faktor Penyebab Tidak Tercapainya Target Penerimaan Pajak 27

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian 32
B. Lokasi Penelitian 32
C. Operasional Variabel 33
D. Data yang Diperlukan 33
E. MetodePengumpulan Data 34
F. Analisis Data danTeknikAnalisis 35
1. Analisis Data 35
2. TeknikAnalisis Data 36

BABIV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian 37
1. GambaranUmum Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang 37
a. LokasiPenelitian 37
b. Sejarah Pembentukan 37
c. Visi, Misi, dan Nilai 39
d. Struktur Organisasi 41
e. Tugas Pokok Sub Bagian dan Seksi 42
B. Pembahasan Hasil Penelitian 47
1. Kejelasan, Kepastian, dan Kesederhanaan Peraturan Perundang Undangan Perpajakan 47
2. Kebijakan Pemerintahan dalam Mengimplementasikan Undang-undang Perpajakan 48
3. Pelayanan Perpajakan 51
4. System Administrasi Perpajakan 51
5. Kesadaran dan PemahamanWarga Negara 52

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan..... 54

B. Saran..... 54

DAFTAR PUSTAKA..... **56**

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel I.1Realisasi Penerimaan Pajak Penghasilan Tahun 2013-2015 6

Tabel II.2 Penelitian Sebelumnya 12

Tabel III.3Operasionalisasi Variabel 33

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Struktur Organisasi KPP Madya Palembang 41
Peta Wilayah Kerja KPP Madya Palembang 46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Persetujuan Riset dari Tempat Penelitian
Lampiran 2	Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi
Lampiran 3	Sertifikat Hafalan
Lampiran 4	Srtifikat Kuliah Kerja Nyata
Lampiran 5	Sertifikat Toefl
Lampiran 6	Sertifikat Komputer
Lampiran 7	Biodata Penulis

ABSTRAK

Tri Resta Yogias/ 222012064/ 2017/ Faktor-Faktor Penyabab Tidak Tercapai Target Penerimaan Pajak Penghasilan Pada Kantor Pelayan Pajak Madya Palembang/ Akuntansi/ Perpajakan

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah Faktor-faktor yang menyebabkan tidak tercapainya target penerimaan pajak penghasilan pada kantor pelayanan pajak madya palembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Faktor-faktor yang menyebabkan tidak tercapainya target peneriman pajak penghasilan pada kantor pelayanan pajak madya palembang, Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengumpulan data yaitu berupa wawancara dan kuesioner. Metode analisis yang digunakan adalah metode kualitatif dan kuantitatif dengan menggunakan uji statistik. Hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan bahwa penerimaan pajak penghasilan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang masih belum efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah penerimaan pajak penghasilan yang mengalami penurunan.

Kata Kunci: Target, Pajak Penghasilan

ABSTRACT

Tri Resta Yogias / 222012064/2017 / The Unchieving Factors of Income Tax Revenue Target on Tax Office Madya Palembang / Accounting / Tax

The problem of this study was whether the unachieving factors of income tax revenue target on the tax office Madya Palembang. The objective of the study was to find out the unachieving factors of income tax revenue target on the tax office Madya Palembang, This study was a descriptive study. The data used in this study was primary data. The methods for collecting the data were interviews and questionnaires. The method for analyzing the data were qualitative and quantitative methods by using statistical tests. The result of this study is to show that tax revenue in the tax office associate Palembang is still not effective. It can be seen from the amaunt of revenue that declined

***Key words**: Target, Income Taxes*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang sangat penting untuk membangun dan memperbaiki infrastruktur maupun meningkatkan perekonomian negara. Setiap tahun pemerintah berusaha untuk memaksimalkan penerimaan pajak guna membiayai pengeluaran negara karena semakin tinggi tingkat penerimaan pajak maka semakin tinggi kemampuan negara membiayai pembangunan dan sebaliknya jika semakin kecil penerimaan pajak maka semakin rendah kemampuan negara dalam hal mewujudkan pembangunan negara.

Mardiasmo (2011: 1), Pajak adalah premi yang harus dibayar oleh masyarakat ke kas negara yang bersifat wajib dan memaksa dengan tidak mendapatkan manfaat secara langsung dan digunakan untuk pembiayaan pembangunan serta kemakmuran rakyat. Dalam implementasinya pajak mempunyai fungsi yang berperan dalam menunjang aktivitas pemerintah:

1. Fungsi pendanaan (*Budgetair*), pajak sebagai dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.
2. Fungsi mengatur (*Regulair*), pajak sebagai alat mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

Pajak penghasilan (PPh) adalah pajak yang dikenakan terhadap subjek pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam satu tahun pajak (resmi,2008).

Salah satu jenis pajak yang mempengaruhi penerimaan negara adalah pajak penghasilan (PPh). Penerimaan pajak penghasilan yang didapat dari pemungutan PPh mempunyai peranan yang sangat penting karena semakin besar pajak penghasilan terutang semakin besar pula penerimaan negara dan dapat diartikan pula bahwa terjadinya peningkatan yang positif terhadap penghasilan masyarakat.

Faktor – faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak penghasilan Pada KPP Pratama, dengan pembahasan variabel bebas yang mempengaruhi penerimaan pajak penghasilan adalah kepatuhan wajib pajak, pemeriksaan pajak, peningkatan penghasilan tidak kena pajak (PTKP) dan kebijakan *sunset* jilid 2 (widuri: 2013).

Beberapa faktor yang sangat berperan penting dalam mempengaruhi dan menentukan optimalisasi pemasukan dana ke kas negara melalui pemungutan pajak kepada warga negara yaitu kejelasan, kepastian, dan kesederhanaan peraturan perundang-undangan perpajakan, kebijakan pemerintah dalam mengimplementasikan undang-undang perpajakan, administrasi perpajakan yang tepat, pelayanan dan kesadaran dan pemahaman warga negara.

Target adalah sasaran batas (ketentuan dan sebagaimanya)yang telah ditetapkan untuk dicapai.Sejak reformasi perpajakan tahun 1983 pemerintah khususnya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan upaya dalam hal meningkatkan penerimaan pajak yaitu dengan merubah sistem pemungutan pajak dari *office assessment* menjadi *self assessment*. Dalam hal ini wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri jumlah pajak atas terutang. Selain itu, wajib pajak ikut turut serta berpartisipasi dalam pembiayaan pembangunan dan peningkatan efisiensi administrasi perpajakan.

Dengan diubahnya sistem perpajakan tersebut maka kepatuhan menjadi sangat penting.

self assessment system, penerapan sistem ini bukan berarti wajib pajak diberi kebebasan penuh untuk memenuhi kewajiban pajak semaunya, sebab di dalam Undang-Undang telah diatur mekanisme kontrol serta sanksi-sanksi bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya secara benar dan tepat waktu. Penerimaan dari sektor pajak memiliki kontribusi besar terhadap penerimaan kas Negara, oleh karena itu perlu optimalkan penerimaannya.

Pemungutan pajak dengan *self assessment system* diharapkan dapat meningkatkan penerimaan Negara, tapi fenomena yang terjadi ketika diterapkan sistem ini mulai tahun 1984 hingga sekarang tidak berjalan secara optimal, hal ini bisa dilihat dari masih banyaknya potensial losspada sektor pajak di Indonesia, meskipun secara umum tiap tahun jumlah penerimaan pajak meningkat. Jumlah peningkatan penerimaan pajak di setiap Kantor Pelayanan Pajak umumnya memang meningkat tapi peningkatan ini terjadi seiring dengan perkembangan jumlah penduduk yang secara umum penghasilannya diatas PTKP jika dilihat dari sudut penerimaan PPh Orang Pribadi.

Tujuan nasional negara Indonesia yaitu mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur sebagaimana yang tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945. Upaya untuk mewujudkan tujuan tersebut salah satunya dengan meningkatkan penerimaan negara dari sumber yang ada. Untuk memaksimalkan penerimaan pajak maka DJP harus melakukan pemeriksaan pajak terhadap wajib

pajak, jika pemeriksaan pajak dilakukan secara maksimal maka akan berdampak pada meningkatnya penerimaan negara dari sektor perpajakan.

Pajak penghasilan merupakan penyumbang terbesar dalam seluruh penerimaan pajak. Pajak penghasilan dikenakan terhadap subjek pajak atas penghasilan yang diterima atau diperoleh wajib pajak dalam satuan tahun pajak. Pajak penghasilan menempati urutan pertama dalam jumlah penerimaannya bila dibandingkan dengan jenis penerimaan pajak lainnya. Oleh karena itu, diwajibkan bagi wajib pajak orang pribadi maupun badan yang mempunyai penghasilan dan memenuhi persyaratan yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk menyetor pajak. Dengan demikian, jumlah penerimaan negara menjadi bertambah dan penyebaran pemanfaatan dari penerimaan pajak dapat direalisasikan keseluruh lapisan masyarakat sehingga kemakmuran tidak lagi menjadi angan-angan setiap warga negara. Kenyataannya dalam penerimaan pajak saat ini belum sesuai dengan harapan pemerintah, disebabkan karena Wajib Pajak dalam membayar kewajiban pajaknya tidak tepat waktu dan bahkan tidak sedikit pengusaha yang tidak melaporkan usahanya sehingga penerimaan pajak tidak dapat maksimal.

Reformasi perpajakan yang dilakukan Direktorat Jendral Pajak-Departemen Keuangan selama dua dekade ini (sejak tahun 1984) sejak 2012 sudah masuk ke era modernisasi. Guna mempercepat modernisasi di seluruh unit kerja operasional Direktorat Jendral Pajak Besar (LTO) maka dilanjutkan dengan pembentukan Kantor Pelayanan Pajak Madya secara bertahap di beberapa lingkup kantor wilayah. Pada tahun 2006, pimpinan Direktorat Jendral Pajak telah menetapkan modernisasi dilingkungan kantor Wilayah DJP Sumatera Selatan dan Kepulauan

Bangka Belitung. Implementasinya dengan membentuk Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang.

Proses pembentukan Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang dilingkungan Kantor Wilayah DJP Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung telah dilakukan sejak tahun 2006, setelah melakukan berbagai persiapan baik gedung, sarana dan prasarana, wajib pajak dan lainnya sebagaimana ditetapkan "Tim Modernisasi Jangka Menengah Direktorat Jendral Pajak", melalui Peraturan Menteri Keuangan No.132/PMK.01/2006 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal Direktorat Jendral Pajak, dibentuk Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang sebagai salah satu organisasi di lingkungan Kantor Wilayah DJP Sumatera Selatan dan Kabupaten Bangka Belitung.

Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang telah di resmikan pembentukannya oleh Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati pada 27 Desember 2006 di Kantor Pusat Direktorat Jendral Pajak Jakarta, bersama 12 Kantor Pelayanan Pajak Madya lainnya di beberapa kantor wilayah DJP yang sama-sama dibentuk.

Penelitian sebelumnya dengan judul "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak Penghasilan pada KPP Pratama". Oleh Rizki Wulandari (2015), dengan pembahasan variabel bebas yang mempengaruhi penerimaan pajak penghasilan adalah kepatuhan wajib pajak, pemeriksaan pajak, peningkatan penghasilan tidak kena pajak (PTKP) dan kebijakan *sunset* jilid 2, maka dapat disimpulkan bahwa variable independen yang dapat digunakan dalam meneliti penerimaan pajak penghasilan pada KPP adalah kepatuhan wajib pajak,

pemeriksaan pajak, peningkatan PTKP dan kebijakan *sunset policy* jilid.Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya bahwa dilakukan pada tempat lokasi penelitian yang berbeda. Persamaannya adalah sama bervariabel kepatuhan wajib pajak dan pemeriksaan wajib pajak.

Kantor Pelayanan Pajak merupakan instansi atau lembaga pemerintah yang melakukan pemungutan pajak dan pengawasan administrasi berdasarkan peraturan perundang-undangan. Penerimaan pajak penghasilan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang masih belum efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah penerimaan pajak penghasilan yang mengalami penurunan. Realisasi penerimaan pajak penghasilan dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel I.1
Realisasi Penerimaan Pajak Penghasilan
Tahun 2013-2015

Tahun	Target	Realisasi	Persentase
2013	Rp 1.926.774.410.000	Rp 1.425.357.031.104	74%
2014	Rp 1.514.513.357.123	Rp 1.780.367.295.413	118%
2015	Rp 2.339.099.209.564	Rp 1.572.302.879.407	67%

Sumber: KPP Madya Palembang

Tabel I menunjukan bahwa jumlah penerimaan pajak penghasilan berfluktuasi yang mengakibatkan penerimaan menjadi tidak stabil. Disebabkan karena tidak mengerti arti pajak itu sendiri, tidak mengetahui kepatuhan wajib pajak dan ketidaktahuan akan adanya pemeriksaan pada KPP Madya Palembang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Ahmad Muhajir sebagai Bidang Pelaksana KPP Madya palembang, peneliti pada Kantor Pelayanan Pajak

Madya Palembang bahwa, yang menyebabkan penerimaan menjadi tidak stabil bukan hanya disebabkan ketidaktahuan kepatuhan wajib pajak dan ketidaktahuan adanya pemeriksaan saja, adapun salah satu penyebabnya yaitu faktor ekonomi yang menurun.diterbitkannya

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan sebelumnya dan melihat betapa pentingnya penerimaan pajak. Maka peneliti mencoba membahas dengan judul **"Faktor-faktor Penyebab Tidak Tercapai Target Penerimaan Pajak Penghasilan Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang".**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas, maka permasalahan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah apakah faktor-faktor yang menyebabkan tidak tercapainya target penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan tidak tercapainya target penerimaan pajak penghasilan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan pengetahuan dalam pentingnya penerimaan pajak, dan merupakan media pembanding antara teori yang telah diperoleh dari literatur dan perkuliahan dengan aplikasinya pada perusahaan tempat diadakan penelitian.

2. Bagi KPP Madya Palembang

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan untuk dijadikan bahan masukan untuk kemajuan KPP Madya Palembang tersebut terutama dalam penelitian faktor yang menyebabkan tidak tercapainya target penerimaan pajak.

3. Bagi Almamater

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan informasi tambahan dan referensi bagi mahasiswa lain yang ingin membuat penelitian yang berkaitan dengan judul ini.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Sebelumnya

Penelitian sejenis telah dilakukan sebelumnya dengan judul "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Manado". Aurelia Indah Molle, dkk (2013). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya kepatuhan wajib pajak dan pencairan tunggakan pajak terhadap penerimaan pajak penghasilan orang pribadi. faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan tersebut adalah memperkirakan tingkat penerimaan pajak yang wajar.Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa kepatuhan wajib pajak dan pencairan tunggakan pajak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak. Pimpinan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado sebaiknya meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui penyuluhan sehingga tercipta kesadaran untuk membayar pajak, demikian juga terhadap pencairan tunggakan pajak agar penerimaan pajak lebih optimal dan meningkat

Penelitian sebelumnya dengan judul "Analisis Faktor-Faktor Penyebab Tidak Tercapainya Target Peneriman Retribusi Pasar Pada Perusahaan Daerah Pasar Palembang Jaya" oleh sri sundari (2014). bertujuan untuk mengetahui Faktor-faktor apa yang menyebabkan tidak tercapainya target penerimaan Retribusi Pasar pada Perusahan Daerah Pasar Palembang Jayaserta Upaya apakah yang dapat

dilakukan untuk meningkatkan Retribusi Pasar pada Perusahaan Daerah Pasar Palembang Jaya Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada perusahaan daerah pasar palembang jaya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa faktor yang menyebabkan tidak tercapainya target penerimaan retribusi pasar disebabkan oleh kurangnya pegawai bagian pengawasan,belum efektrifnya pemberlakuan sanksi, adanya pungutan liar. Salah satu upaya yang dapat dilakukanuntuk meningkatkan pengawasan,menekan biaya pemungutandan meningkatkan kapasitas penerimaan.

Penelitian lainnya yang sejenis yang telah dilakukan dengan judul faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak oleh Reza Alhusna (2014). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak pada KPP Pratama Semarang Tengah Dua. Faktor-faktor tersebut adalah modernisasi sistem administrasi perpajakan dan pencairan tunggakan pajak dengan surat paksa. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai KPP Pratama Semarang Tengah Dua. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah pegawai pajak dan wajib pajak badan. Alat uji yang digunakan adalah analisis deskriptif dan regresi linier. Berdasarkan uji analisis deskriptif menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan yang dilakukan KPP Pratama Semarang Tengah Dua efektif dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak. Kemudian pelaksanaan pencairan tunggakan pajak dengan surat paksa yang dilakukan KPP Pratama Semarang Tengah Dua berhasil mencairkan tunggakan pajak yang terutang, sehingga meningkatkan penerimaan pajak. Dari hasil uji analisis regresi sederhana dikatakan bahwa, pencairan tunggakan pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak. Sehingga karena keberhasilan pelaksanaan modernisasi sistem dan pencairan

tunggakan pajak dengan surat paksa membuat penerimaan pajak di KPP Pratama Semarang Tengah Dua semakin tahun semakin meningkat.

Tabel II.1

PenelitianSebelumnya

No	Nama, Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Aurelia Indah Molle12013	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Manado	Memiliki variabel kesadaran wajib pajak dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan.	Jika penelitian sebelumnya membahas faktor – faktor yang mempengaruhi keberhasilan penerimaan pajak penghasilan sedangkan pada penelitian ini membahas faktor-faktor penyebab tidak tercapainya target penerimaan pajak penghasilan dan juga berbeda objek.
2	Sri Sundari, 2014	Analisis Faktor-Faktor Penyebab Tidak Tercapainya Target Peneriman Retribusi Pasar Pada Perusahaan Daerah Pasar Palembang Jaya	Sama-sama meneliti faktor-faktor tidak tercapainya penerimaan pajak.	Penelitian Sebelumnya dilakukan di lokasi Perusahaan daerah pasar Palembang raya, namun pada penelitian ini dilakukan diKantor Pelayanan Pajak Madya Palembang.
3	Riza Ahlusna, 2014	Faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak	Sama-sama meneliti kepatuhan wajib pajak dan pemeriksaan wajib pajak.	Perbedaan penelitian ini adalah objek penelitian dan jika penelitian sebelumnya meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak sedangkan penelitian sekarang faktor-faktor tidak tercapainya penerimaan pajak penghasilan.

Sumber: Penulis,2016

B. Landasan Teori

1. Pajak

a. Pengertian Pajak

Pajak adalah premi yang harus dibayar oleh masyarakat ke kas negara yang bersifat wajib dan memaksa dengan tidak mendapatkan manfaat secara langsung dan digunakan untuk pembiayaan pembangunan serta kemakmuran rakyat (Mardiasmo 2011: 1).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 28 Tahun 2007 menjelaskan bahwa "Pajak adalah kontribusi kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat"

b. Fungsi Pajak

Terdapat dua fungsi pajak (Waluyo,2008: 6), yaitu:

1. Fungsi Penerimaan (Budgeter)

   Fungsi Penerimaan (Budgeter) yaitu sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah, misalnya dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

2. Fungsi Mengatur (Reguler)

Fungsi Mengatur (Reguler) yaitu alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi, misalnya dikenakannya pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras, dapat ditekan demikian pula terhadap barang mewah.

c. Tarif Pajak

Tarif pajak digunakan dalam perhitungan besarnya pajak terutang. Dengan kata lain, tarif pajak merupakan tarif yang digunakan untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar. Secara umum, tarif pajak dinyatakan dalam bentuk persentase. Tarif pajak terdiri dari

1. Tarif pajak proporsional/sebanding

   Tarif pajak proporsional/sebanding adalah persentase pengenaan pajak yangtetap atas berapa pun dasar pengenaan pajaknya. Contohnya, PPN akan dikenakan tarif sebesarnya 10% atas berapa pun penyerahan barang/jasa kena pajak, PPh Badan yang dikenakan tarif sebesar 28% atas berapa pun penghasilan kena pajak.

2. Tarif pajak tetap

   Tarif pajak tetap adalah jumlah nominal pajak yang tetap terhadap berapa pun yang menjadi dasar pengenaan pajak. Contohnya, tarif atas bea materai.

3. Tarif pajak degresif

   Tarif pajak degresif adalah persentase pajak yang menurun seiring dengan peningkatan dasar pengenaan pajaknya.

4. Tarif Pajak Progresif

Tarif Pajak Progresif adalah presentase pajak yang bertambah seiring dengan peningkatan dasar pengenaan pajaknya. Contohnya, Pajak Penghasilan (PPh) Wajib Pajak Orang Pribadi, setiap terjadi peningkatan pendapatan dalam level tertentu maka tarif yang dikenakan juga akan meningkat (Suparmono,2010: 7).

2. Pajak Penghasilan

a. Pengertian Pajak Penghasilan

Undang-undang Pajak Penghasilan (PPh) mengatur pengenaan Pajak Penghasilan terhadap subjek pajak berkenaan dengan penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam tahun pajak. Subjek pajak tersebut dikenai pajak apabila menerima atau memperoleh penghasilan. Subjek pajak yang menerima atau memperoleh penghasilan, dalam Undang-undang PPh disebut Wajib Pajak. Wajib dikenai pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya selama satu tahun pajak atau dapat pula dikenai pajak untuk penghasilan dalam bagian tahun pajak apabila kewajiban pajak subjektifnya dimulai atau berakhir dalam tahun pajak (Mardiasmo, 2011: 135).

b. Subjek Pajak Penghasilan

Subjek Pajak menurut Mardiasmo (2011:136) dapat dibedakan menjadi:

1) Subjek Pajak dalam negeri yang terdiri dari:

a) Subjek Pajak orang pribadi, yaitu:

(1) Orang pribadi yang bertempat tingal atau berada di Indonesia lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari (tidak harus berturut-turut) dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, atau 1 tahun.

(2) Orang pribadi yang dalam suatu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat bertempat tinggal di Indonesia.

b) Subjek Pajak badan, yaitu:

Badan yang didirikan atau bertempat kedudukan di Indonesia, kecuali unit tertentu dari badan pemerintah yang memenuhi kriteria:

(1) Pembentukannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

(2) Pembiayaannya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

(3) Penerimaannya dimasukkan dalam anggran Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah.

(4) Pembukuannya diperiksa oleh aparat pengawasan fungsional negara.

c) Subjek Pajak warisan, yaitu:

Warisan yang belum dibagi sebagai satu kesatuan, menggantikan yang berhak.

2) Subjek Pajak luar negara yang terdiri dari:

a) Orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia tidak lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, dan badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia, yang menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia.

b) Orang pribadi yangtidak bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia tidak lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, dan badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia, yang dapat menerima atau memperoleh penghasian dari Indonesia tidak dari menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia.

c. Objek Pajak Penghasilan

Penghasilan merupakan objek pajak, yaitu setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan Wajib Pajak yang bersangkutan, dengan nama dalam bentuk apa pun, termasuk: (Mardiasmo,2011: 139),

1) Penggantian atau imbalan berkenaan degan pekerjaan atau jasa yang diterima atau diperoleh termasuk gaji, upah, tunjangan, honorarium, komisi, bonus, gratifikasi, uang pensiun, atau imbalan dalam bentuk lainnya, kecuali ditentukan lain dalam Undang-undang ini.
2) Hadiah Dari undian atau pekerjaan atau kegiatan, dan penghargaan.
3) Laba usaha.
4) Keuntungan karena penjualan atau karena pengalihan harta termasuk:
    a) Keuntungan karena pengalihan harta kepada perseroan, persekutuan, dan badan lainnya sebagai pengganti saham atau penyertaan modal.
    b) Keuntungan karena pengalihan harta kepada pemegang saham, sekutu, atau anggota yang diperoleh perseroan, persekutuan, dan badan lainnya.
    c) Keuntungan karena likuidasi, penggabungan, peleburan, pemekaran, pemecahan, pengambilalihan usaha, atau reorganisasi dengan nama dan dalam bentuk apa pun.
    d) Keuntungan karena pengalihan harta berupa hibah, bantuan, atau sumbangan, kecuali yang diberikan kepada keluarga sedarah dalam garis keturunan lurus satu derajat dan badan keagamaan, badan pendidikan, badan sosialtermasuk yayasan, koperasi, atau orang pribadi yang menjalankan usaha mikro dan kecil, yang ketentuannya diatur lebih lanjut dengan Peraturan Menteri Keuangan, sepanjang tidak ada hubungan dengan usaha, pekerjaan, kepemilikan, atau penguasaan di antara pihak-pihak yang bersangkutan.

e) Keuntungan karena penjualan atau pengalihan sebagaian atau seluruh hak penambangan, tanda turut serta dalam pembiayaan, atau permodalan dalam perusahaan pertambangan.

5) Penerimaan kembali pembayaran pajak yang telah dibebankan sebagai biaya dan pembayaran tambahan pengembalian pajak.

6) Bunga termasuk premium, diskonto, dan imbalan karena jaminan pengembalian utung.

7) Dividen, dengan nama dan dalam bentuk apapun, termasuk dividen dari perusahaan asuransi kepada pemegang polis, dan pembagian sisa hasil usaha koperasi.

8) Royalti atau imbalan atas penggunaan hak.

9) Sewa dan penghasilan lain sehubungan dengan penggunaan harta.

10) Penerimaan atau perolehan pembayaran berkala.

11) Keuntungan karena pembebasan utang, kecuali sampai dengan jumlah tertentu yang ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah.

12) Keuntungan selisih kurs mata uang asing.

13) Selisih lebih karena penilaian kembali aktiva.

14) Premi asuransi.

15) Iuran yang diterima atau diperoleh perkumpulan dari anggotanya yang terdiri dari Wajib Pajak yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas.

16) Tambahan kekayaan neto yang berasal dari penghasilan yang belum dikenakan pajak.

17) Penghasilan dari usaha berbasis syariah.

18) Imbalan bunga sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang yang mengatur mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan.

19) Surplus Bank Indonesia.

d. Kepatuhan Wajib Pajak

Faktor utama yang mempengaruhi penerimaan pajak penghasilan adalah kepatuhan wajib pajak adalah tingkat/level untuk mengukur orang pribadi atau badan tunduk terhadap aturan perpajakan dalam hal pelaporan dan pembayaran pajak (Kahono 2003).

1) Dengan berpegang prisip teguh pada kepastian 19 a ka, keadilan, dan kesederhanaan, arah dan tujuan perubahan Undang-undang tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara perpajakan ini mengacu pada kebijakan pokok sebagai berikut: (Siti Resmi ,2014: 17-18).

   a) Meningkatkan efisiensi pemungutan pajak dalam rangka mendukung penerimaan Negara.

   b) Meningkatkan pelayanan, kepastian 19 a ka, dan keadilan bagi masyarakat guna meningkatkan daya saing dalam bidang penanaman modal, dengan tetap mendukung pengembangan usaha kecil dan menengah.

   c) Menyesuaikan tuntutan perkembangan social ekonomi masyarakat serta perkembangan di bidang teknologi informasi.

   d) Meningkatkan keseimbangan antara hak dan kewajiban.

   e) Menyederhanakan prosedur administrasi perpajakan.

f) Meningkatkan penerapan prinsip *self assessment* secara akuntabel dan konsisten.

g) Mendukung iklim usaha 20a kata yang lebih kondusif dan kompetitif.

2) Menurut Siti Resmi (2014: 31, 41-43), wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan 20 a kat*self assessment* wajib melakukan sendiri perhitungan, pembayaran, pelaporan pajak terutang. Sebagai berikut:

a) Membayar sendiri pajak yang terutang.

(1) Pembayaran angsuran setiap bulan (PPh Pasal 25), yaitu pembayaran pajak penghasilan secara angsuran. Hal ini dimaksudkan untuk meringankan beban Wajib Pajak dalam melunasi pajak terutang dalam 1 (satu) tahun pajak. Wajib Pajak diwajibkan untuk mengangsur pajak yang akan terutang pada akhir tahun dengan membayar sendiri angsuran pajak setiap bulan.

(2) Pembayaran PPh 29 setelah akhir tahun, yaitu pelunasan pajak penghasilan yang dilakukan sendiri oleh Wajib Pajak pada akhir tahun pajak apabila pajak terutang untuk suatu tahun pajak lebih besar dari total pajak yang dibayar sendiri dan pajak yang dipotong atau dipungut pihak lain sebagai kredit pajak.

b) Melalui pemotongan dan pemungutan oleh pihak lain (PPh Pasal 4 (2), PPh Pasal 15, PPh 21, 22 dan 23, serta PPh pasal 26). Pihak lain

yang dimaksudkan adalah pemberi penghasilan, pemberi kerja, dan pihak lain yang ditunjuk atau ditetapkan oleh pemerintah.

c) Melalui pembayaran pajak diluar negeri (PPh Pasal 24).

d) Pemungutan PPN oleh Pihak penjual atau oleh pihak yang ditunjuk pemerintah (misalnya bendaharawan pemerintah).

e) Pembayaran Pajak-pajak Lainnya.

(1) Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), yaitu pelunasan berdasarkan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT). Untuk daerah Jakarta, pembayaran PBB sudah dapat dilakukan dengan menggunakan ATM di bank-bank tertentu.

(2) Pembayaran Bea Perolehan 21a katas Tanah dan Bangunan (BPHTB), yaitu pelunasan pajak atas perolehan 21a katas tanah dan bangunan.

(3) Pembayaran Bea Materai, yaitu pelunasan pajak atas dokumen yang dapat dilakukan dengan cara menggunakan benda materai berupa materai temple atau kertas bermaterai atau dengan cara lain seperti menggunakan mesin teraan.

3) Pemotongan/Pemungutan.

Selain pembayaran bulanan yang dilakukan sendiri, ada pembayaran bulan yang dilakukan dengan mekanisme pemotongan/pemungutan yang dilakukan oleh pihak ketiga. Adapun jenis Pajak Penghasilan yang pembayarannya melalui

pemotongan/pemungutan adalah PPh Pasal 21, PPh Pasal 22, PPh Pasal 23, PPh Pasal 26, dan PPN dan PPnBM.

a) PPh Pasal 21 adalah pemotongan pajak yang dilakukan oleh pihak ketiga atas penghasilan yang diterima oleh Wajib Pajak Orang Pribadi dalam negeri sehubungan dengan pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan (seperti gaji yang diterima oleh pegawai dipotong oleh perusahaan tempat pegawai tersebut bekerja).
b) PPh Pasal 22 adalah pemungutan pajak yang dilakukan oleh pihak ketiga sehubungan dengan pembayaran atas penyerahan barang, impor barang dan kegiatan usaha di bidang-bidang tertentu (seperti penyerahan barang oleh rekanan kepada bendaharawan pemerintah).
c) PPh Pasal 23 adalah pemotongan pajak yang dilakukan oleh pihak ketiga sehubungan dengan penghasilan tertentu seperti deviden, bunga, royalty, sewa dan jasa yang diterima oleh Wajib Pajak badan dalam negeri, dan bentuk usaha tetap (BUT).
d) PPh Pasal 26 adalah pemotongan pajak yang dilakukan oleh pihak ketiga sehubungan dengan penghasilan yang diterima oleh Wajib Pajak luar negeri.
e) PPh Final Pasal 4 ayat (2) merupakan pajak yang sifat pemungutannya final. Yang dimaksud final bahwa pajak yang dipotong, dipungut oleh pihak ketiga atau dibayar sendiri tidak dapat dikreditkan (bukan pembayaran dimuka) terhadap utang

pajak pada akhir tahun dalam penghitungan pajak penghasilan pada suratpemberitahuan (SPT) Tahunan. Beberapa contoh penghasilan yang dikenakan PPh final adalah bunga deposito, penjualan tanah dan bangunan, persewaan tanah dan bangunan, hadiah undian, bunga obligasi, dan lain-lain.

f) PPh Pasal 15 adalah pemotongan pajak penghasilan yang dilakukan oleh wajib pajak tertentu yang menggunakan norma penghitungan khusus, antara lain perusahaan pelayaran atau penerbangan internasional, perusahaan asuransi luar negeri, perusahaan pengeboran minyak, gas dan panas bumi, perusahaan dagang asing, perusahaan yang melakukan investasi dalam bentuk bangunan guna serah.
g) Pajak Pertambahan Nilai (PPN) adalah pajak yang dikenakan atas nilai tambah suatu barang dan jasa.
h) Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) adalah pajak khusus untuk barang – barang mewah.

Sama halnya PPh Pasal 25, pemotongan/pemungutan tersebut merupakan angsuran pajak. Untuk PPh dikreditkan pada akhir tahun, sedangkan PPN dikreditkan pada masa diberlakukannnya pemungutan dengan mekanisme Pajak Keluaran (PK) dan Pajak Masukan (PM).

Apabila pihak-pihak yang diberi kewajiban oleh Dirjen Pajak untuk melakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, maka dapat dikenakan sanksi administrasi berupa bunga 2% dan kenaikan 100%.

4) Pelaporan.

Surat Pemberitahuan (SPT) merupakan sarana bagi wajib pajak untuk melaporkan hal-hal yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan. SPT harus diisi dengan benar, lengkap, dan jelas dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin dan angka arab, satuan mata uang rupiah dan menandatangani serta menyampaikannya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktur Jendral Pajak.

Fungsi SPT bagi Wajib Pajak Penghasilan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan unutk melaporkan tentang:

a) Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan/atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam 1 (satu) Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak.
b) Penghasilan yang merupakan Objek Pajak dan/atau bukan objek pajak.
c) Harta dan kewajiban.
d) Pembayaran dari pemotong atau pemungut tentang pemotngan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam 1 (satu) Masa

Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan yang berlaku.

Bagi Pengusaha Kena Pajak, fungsi surat Pemberitahuan adalah sebagai sarana untuk melaorkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:

b) Pengkreditan pajak masukan terhadap pajak keluaran
c) Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh pengusaha kena pajak dan/atau melalui pihak lain dalam satu masa pajak, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undnagan perpajakan.

Bagi pemotong atau pemungut pajak, fungsi surat pemberitahuan adalah sebagai sara untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkannya.

3. Pemeriksaan Kepatuhan Perpajakan

Direktorat Jendral Pajak berwenang melakukan pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak dan tujuan lain, antara lain: (Siti Resmi ,2014: 63).

a. Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak secara Jabatan.
b. Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak.

c. Pengukuhan atau pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak.
d. Wajib pajak mengajukan keberatan.
e. Pengumpulan bahan guan penyusunan Norma Perhitungan Penghasilan Neto.
f. Pencocokan data dan/atau alat keterangan.
g. Peenentuan wajib pajak berlokasi didaerah terpencil.
h. Penentuan satu atau lebih tempat terutang Pajak Pertambahan Nilai.
i. Pemeriksaan dalam rangka penagihan Pajak.
j. Penentuan saat mulai berproduksi sehubungan dengan fasilitas perpajakan.
k. Pemenuhan permintaan informasi dari Negara mitra Perjanjian Penghindaran Pajak Berganda.

4. Faktor-faktor Penyebab Tidak Tercapainya Target Penerimaan Pajak

Terdapatbeberapa faktor yang sangatberperan penting dalam mempengaruhi dan menentukan optimalisasi pemasukandana ke kas negara melalui pemungutan pajak kepada warga negara,yaitu:(Siti Kurnia Rahayu ,2010: 27-29).

a. Kejelasan, kepastian, dan kesederhanaan peraturan perundang-undanganperpajakan.

Undang-undang yang jelas, sederhana, dan mdah dimengerti akan memberi penafsiran yang sama bagi wajib pajak dan fiskus. Dengan adanya kepastian hukum dan kejelasan undang-undang

tidak akan menimbulkan salah interprestasi, selanjutnya akan menimbulkan motivasi pemenuhan kewajiban perpajakan sebagaimana mestinya. Ketentuan perpajakan yang dibuat sederhana mudah dipahami tentunya hak dan kewajiban perpajakan wajibpajak dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. Dengan demikian hal iniakan memperlancar penerimaan negara dari sektor pajak.Kesadaran dankepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan akan terbentuk dengan peraturanyang tidk berbelit belit. Prosedur yang tidak rumit, dengan formulir yang mudah dimengerti pengisiannya oleh wajib pajak.

b. Kebijakanpemerintah dalam mengimplementasikan undang-undangperpajakan.

Kebijakan pemerintah dalam implementasi undang-undang perpajakan merupakan suatu cara atau alat pemerintah di bidang perpajakan yang memiliki suatu sasaran tertentu atau untuk mencapai suatu tujuan tertentu dibidang sosial dan ekonomi. Kebijakan ini menunjang perkembangan ekonomidan sosial negara. Pemerintah harus dapat mengakomodir kebijakan yang berkaitan dengan perkembangan sosial ekonomi yang dinamis, sehingga ketidakmudahan penyesuaian dengan udang-undang yang berubah butuh waktu lama dapat di atasi. Kebijakan dalam hal ini adalah dengan adanya keputusan menteri keuangan maupun surat edaran dari DJP, untuk hal-haltertentu dalam

perpajakan yang tidak dielaskan secara rinci dalam undang-undang.Selain itu peraturan perundang-undangan juga tidak pernah lengkapmemenuhi segala peristiwa hukum. Untuk itu pemerintah diberikan asasfreies Ermessen(kebebasan bertindak) dalam bentuk tertulisyang berupa peraturan kebijaksanaan, berupa peraturanlain yang menjelaskan petunjukpelaksanaan peraturan perundang-undangan.

c. Sistem administrasi perpajakan yang tepat

Administrasi perpjakan hendaklah merupakan prioritas tertinggi karena kemampuan pemerintah untuk menjalankan fungsinya secara efektif bergantung kepada jumlah uang yang dapat diperolehnya melalui pemungutan pajak. Sistem administrasi memegang peran penting. Unit-unit penting sebagai kunci strategis dalam organisasi pengadministrasian (kantorpelayanan pajak) sebagai*operating arms*dari pemerintah harus memilikisistem administrasi pajak yang tepat. Sistem Informasi Pajak yang terintegrasi dengan menggunakan internet akan lebih memudahkan konfirmasi antar unitkunci strategis (KPP)dan juga untuk memudahkan Wajib Pajak yang melakukan restitusi, dalam hal penerimaan jawaban konfirmasi.Selain itusistem administrasi perpajakan diharapkan tidak rumit, tetapi ditekankan pada kesederhanaan prosedur. Kerumitan sistem akan membuat wajib pajaksemakin enggan membayar pajak.

d. Pelayanan

Salah satu langkah penting yang harus dilakukan pemerintah sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara.Tujuan pelayanan prima ini adalah: tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak yang tinggi, tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi sehingga diharapkan penerimaan pajak akan meningkat.

Apabila setiap aparat perpajakan dapat memaknai bahwa bekerja adalah memberikan pelayanan untuk memuaskan stakeholder maka setiap pekerjaan baik yang berkaitan dengan tuntutan negara akan dapat mengoptimalkan harapan dan tujuan negara. Standar kualitas pelayanan kepada wajib pajakakan terpenuhi bilamana Sumber Daya Manusia Aparat Pajak dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, disiplin, dan transparan. Dalamkondisi wajib pajak merasa puas atas pelayanan yag diberikan kepadanya maka mereka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajaksesuai dengan ketentuan yang berlaku.

e. Kesadaran dan pemahaman warga negara

Rasa nasionalisme tinggi, kepedulian kepada bangsa dan negara, serta tingkat pengetahuan perpajakan masyarakat yang memadai, maka akan makin mudahwajib pajak untuk patuh pada peraturan perpajakan. Dengan mengutamakan kepentingan negara di atas kepentingan pribadi akan memberi keikhlasan masyarakat untuk patuh dalam kewajiban perpajakan.Dengan

pengetahuan yang cukup yang diperoleh karena memiliki tingkat pendidikan yang tinggi tentunya juga akan dapat memahami bahwa dengan tidak memenuhi peraturan maka akan menerima sanksi baik sanksi administrasi maupun pidana.Maka akan diwujudkan masyarakat yang sadar pajak dan maumemenuhi kewajiban perpajakannya.

Konsep Pengetahuan atau pemahaman pajak menurut (Siti Kurnia Rahayu2010) yaitu wajib pajak harus meliputi:

1) Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
2) Pengetahuan mengenaiSistem Perpajakan di Indonesia.
3) Pengetahuan mengenai Fungsi Perpajakan

Fallan (1999) yang dikutip kembali oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:141) memberikan kajian pentingnya aspek pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak sangat mempengaruhi sikap pajak terhadap system perpajakan yang adil. Dengan kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya system perpajakan sesuatu Negara yang dianggap adil. Kesadaran wajib pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi terhadappajak. Dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalu pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap pemahaman dan kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak. Dengan penyuluhan perpajakan secara intensif dan kontinyu akan meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban membayar pajak sebagai wujud gotong royong

nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan nasional.

f. Kualitas petugas pajak (intelektual, keterampilan, integritas, moral tinggi)

Kualitas petugas pajak sangat menentukan efektivitas undang-undang dan peraturan perpajakan. Petugas pajak memiliki reputasi yang baik sepanjang yang menyangkut kecakapan teknis, efisien, dan efektif dalam hal kecepatan,tepat, dan keputusan yang adil. Petugaspajak yang berhubungan dengan masyarakat pembayar pajak harus memiliki intelektualitas tinggi, terlatihbaik, digaji baik, dan bermoral tinggi. Petugas pajak hendaknya menyadari bahwa semua tindakan yang dilakukan,serta sikap terhadap wajib pajakdalam rangka pelaksanaan tugasnya mempunyai pengaruh langsung terhadap kepercayaan masyarakat akan sistem perpajakan secara keseluruhan.Petugaspajak harus berkompeten di bidangnya, dapat menggali obyek-obyek pajak yang menurut undang-undang harus dikenakan pajak, tidak begitu saja mempercayai keterangan dan laporan keuangan wajib pajak.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2012: 53-55) Jenis-jenis metode penelitian berdasarkan tingkat eksplanasinya dapat digolongkan sebagai berikut:

1. Penelitian Deskriptif

   Penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang berkenaan dengan pernyataan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel mandiri adalah variabel yang berdiri sendiri, bukan variabel independen, karena kalau variabel independen selalu dipasangkan dengan variabel dependen

2. Penelitian Komparatif

   Penelitian komparatif adalah suatu pertanyaan penelitian yang bersifat membandingkan keberadaan satu variable atau lebih pada dua atau lebih sampel yang berbeda.

3. Penelitian Asosiatif/hubungan

   Penelitian asosiatif adalah suatu pertanyaan penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variable atau lebih.

Jenis penelitian yang akan digunakan adalah penelitian Deskriptif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui faktor – faktor mengapa tidak tercapainya penerimaan pajak penghasilan pada KPP Madya Palembang.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang di Jalan Tasik – Kambang Iwak, Palembnag 30135 Sumatera Selatan. Telepon (0711) 357077; Faksimile (0711) 313119, 351512; situs www.pajak.go.id.

C. Operasionalisasi Variabel

Definisi operasionalisasi variabel adalah suatu definisi yang diberikan pada suatu variable yang akan diteliti tentang factor-faktor tidak tercapinya penerimaan pajak penghasila pada KPP Madya Palembang dengan cara memberikan arti atau spesifikasi bagaimana variabel atau kegiatan tersebut diukur. Adapun definisi operasionalisasi variabel pada penelitian ini adalah:

Tabel III.1

Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
Faktor-faktor penyebab tidak tercapainya target penerimaan pajak	Sangat berperan penting dalam mempengaruhi dan menentukan optimalisasi pemasukan dana ke kas negara melalui pemungutan pajak kepada warga Negara.	1. Kejelasan, kepastian,dan kesederhanaan peraturan perundang-undangan perpajakan. 2. Kebijakan Pemerintah 3. Sistem administrasi perpajakan 4. pelayanan 5. Kesadaran dan pemahaman warga Negara 6. Kualitas petugas pajak

Sumber: Penulis, 2016

D. Data yang diperlukan

Menurut Sugiyono (2012: 404-425), jenis data yang diperlukan berdasarkan cara memperolehnya adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang terdapat dari sumber pertama baik pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel dan diagram-diagram. Data sekunder ini digunakan oleh peneliti untuk diproses lebih lanjut.

Data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa data langsung diterima dari KPP Madya Palembang. Data tersebut terdiri dari laporan penerimaan pajak penghasilan tahun 2013 - 2015.dan sekunder berupa hasil wawancara dengan bidang pelaksana kpp madya palembang.

E. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dengan beberapa cara, Menurut Sugiyono (2012: 403-425) yaitu:

1. Interview (Wawancara)

Interview merupakan teknik pengumpulan data dalam metode survey yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subyek penelitian.

2. Kuesioner (angket)

   Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk menjawabnya.

3. Observasi

   Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti.

4. Dokumentasi

   Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlaku. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

Teknik pengumpulan data yang akan di gunakan dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan cara interview (wawancara) dan cara dokumentasi pada KPP Madya Palembang.

F. Analisis Data dan Teknik Analisis

1. Analisis Data

Menurut Sugiyono (2014: 13 - 14) analisis data dalam penelitian dapat dikelompokkan menjadi 2 yaitu:

a. Analisis Kualitatif, yaitu suatu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber

data dilakukan secara *purposive* dan *snowbaal*, teknik pengumpulan dengan trianggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

b. Analisis Kuantitatif, yaitu suatu metode penelitian yang berlandasakan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Metode analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yang digunakan untuk menganalisis factor-faktor penyebab tidak terealisasi penerimaan pajak penghasilan pada KPP Madya Palembang.

2. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara menyajikan tabel, grafik atau angka dan kemudian melakukan uraian dan penjelasan mengenai faktor-faktor penyebab tidak tercapainya pajak penghasilan.

BAB IV

HASIL PENELIITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang

Reformasi perpajakan yang dilakukan Direktorat Jendaral Pajak – Depatemen Keuangan selama dua dekade ini (sejak tahun 1984) sejak 2002 sudah masuk ke era modernisasi. Hal ini sebagai komitmen untuk mewujudkan visi Direktorat Jendral Pajak (DJP) yakni "Menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat".

Guna mempercepat modernisasi di seluruh unit kerja operasional Direktorat Jendral Pajak Besar (LTO) maka dilanjutkan dengan pembentukan Kantor Pelayanan Pajak Madya secara bertahap di beberapa lingkup kantor wilayah. Pada tahun 2006, pimpinan Direktorat Jendral Pajak telah menetapkan modernisasi di lingkungan Kantor Wilayah DJP Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung. Implementasinya dengan membentuk Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang.

Proses pembentukan Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang di lingkungan Kantor Wilayah DJP Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung telah dilakukan sejak tahun 2006, Setelah melakukan berbagai persiapan baik gedung, sarana dan prasarana,wajib pajak dan lainnya sebagaimana ditetapkan "Tim Modernisasi Jangka Menengah Direktorat Jendral

Pajak", melalui Peraturan Menteri Keungan No.132/PMK.01/2006 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal Direktorat Jendral Pajak , dibentuk Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang sebagai salah satu organisasi di lingkungan Kantor Wilayah DJP Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung.

Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang telah diresmikan (*launching*) pembentukannya oleh Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati pada 27 Desember 2006 di Kantor Pusat Direktorat Jendral Pajak Jakarta, bersama 12 Kantor Pelayanan Pajak Madya lainnya di beberapa kantor wilayah DJP yang sama-sama dibentuk.

Jenis pajak yang dikelola KPP Madya terdiri dari: Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), dan Pajak Tidak Langsung Lainnya (PTLL).

Ada 3 (tiga) tanggal bersejarah bagi kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang yaitu :

1. 27 Desember 2006 : Hari lahir KPP Madya melalui peresmian pembentukannya oleh Menteri Keuangan RI.
2. 8 Februari 2007 : Diangkat dan dilantiknya Kepala Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang yang pertama untuk menjalankan tugas kepala kantor sebagai penanggung jawab.
3. 9 April 2007 : Saat mulai operasional (SMO) melayani wajib pajak.

c. Visi, Misi dan Nilai

Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang memiliki visi dan misi yang hendak dicapai. Selain itu juga terdapat nilai – nilai institusi yang menjadi landasan pegawai dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya. Visi, Misi, dan Nilai tersebut mengacu pada visi , misi Direktorat Jenderal Pajak dan Nilai – nilai Kementerian Keuangan karena Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang merupakan unit vertikal dibawah Direktorat Jenderal Pajak. Visi, Misi dan Nilai tersebut dijabarkan sebagai berikut :

1) Visi Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang

   Visi Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang adalah menciptakan iklim perpajakan modern dan profesional yang dapat mendukung terwujudnya kepercayaan publik dalam rangka pengamanan penerimaan negara.

2) Misi Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang

   Misi Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang adalah membangun dan memelihara citra baik dengan pelayanan yang telah dekat dengan wajib pajak.

3) Nilai – Nilai Kementerian Keuangan

   a) Integritas.

      Berpikir, berkata, berperilaku dan bertindak dengan baik dan benar serta memegang teguh kode etik dan prinsip – prinsip moral.

b) Profesionalisme.

Bekerja tuntas dan akurat atas dasar kompetensi terbaik dengan penuh tanggung jawab dan komitmen yang tinggi.

c) Sinergi.

Membangun dan memastikan hubungan kerjasama internal yang produktif serta kemitraan yang harmonis dengan para pemangku.

d) Pelayanan.

Memberikan pelayanan yang memenuhi kepuasan pemangku kepentingan yang dilakukan dengan sepenuh hati, transparan, cepat, akurat dan aman.

e) Kesempurnaan.

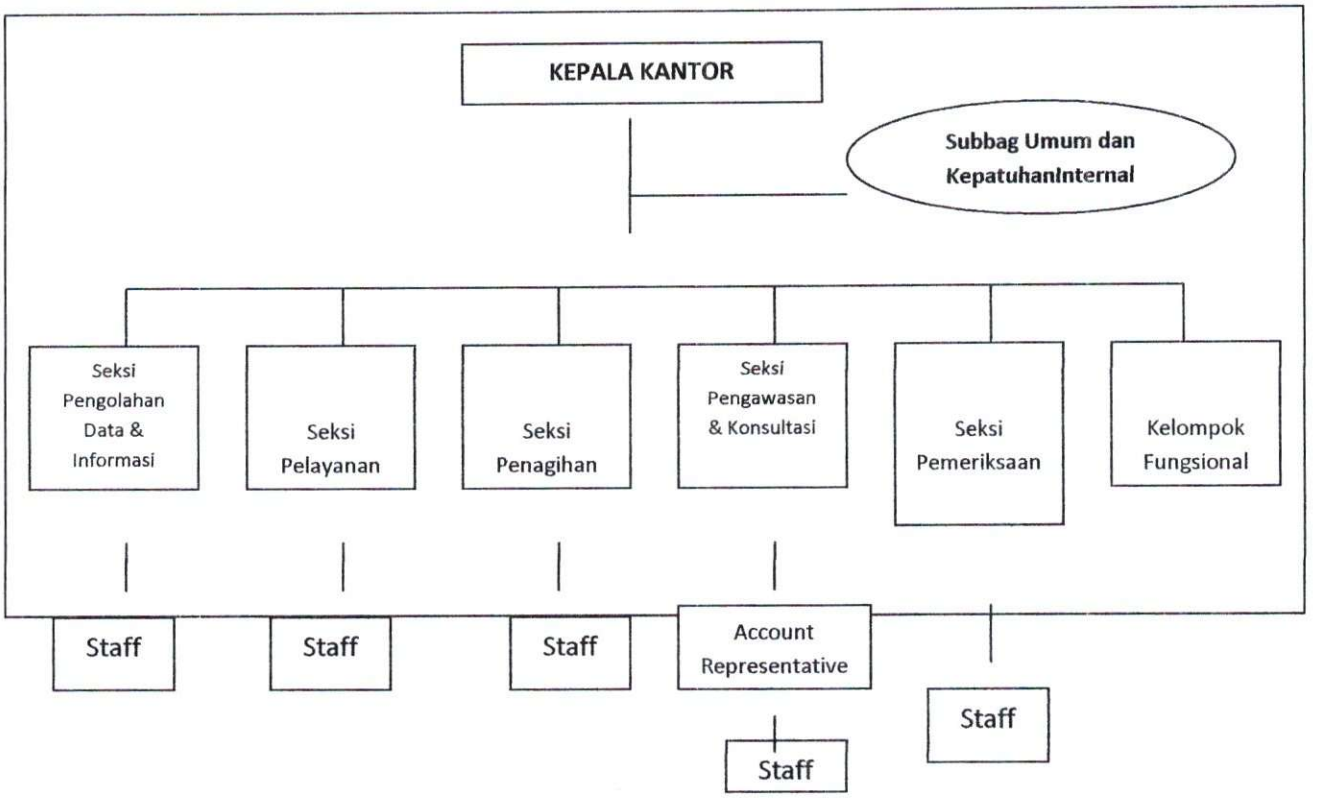
Senantiasa melakukan upaya perbaikan di segala bidang untuk menjadi dan memberikan yang terbaik.

d. Struktur Organisasi

Struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang dirancang dan dibetuk sesuai dengan prinsip Modernisasi yaitu dengan berbasis "fungsi". Perubahan paradigma organisasi ini guna memberikan pelayanan yang terbaik dan pelayanan prima kepada wajib pajak. Dengan basis "fungsi" ini, seluruh unit kerja akan dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan pelayanan penuh secara optimal kepada wajib pajak.

Tabel IV.1

Struktur Organisasi KPP Madya Palembang



Catatan : Seksi pengawasan dan konsultasi terdiri dari 4 (empat) seksi.

Sumber : kppmadyapalembang.pajak.go.id

e. Tugas Pokok Sub Bagian dan Seksi

1) Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal

Melaksanakan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha dan rumah tangga. Memiliki komitmen dan janji layanan : mendukung kinerja seluruh seksi dan fungsional pemeriksa pajak di KPP Madya Palembang guna tercapainya penerimaan pajak.

2) Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Melakukan pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filling serta penyiapan laporan kerja. Memiliki komitmen dan janji layanan : memberikan hasil perekaman dari data yang *up to date* guna mendukung tercapainya penerimaan pajak.

3) Seksi Pelayanan

Melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan SPT, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi wajib pajak, serta melakukan kerjasama perpajakan. Komitmen dan janji layanan : kami melayani dengan prima

4) Seksi Pengawasan dan Konsultasi (WASKON)

Seksi WASKON terdiri dari 4 seksi dengan jumlah pegawai 26 orang, masing masing mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan kepada wajib pajak, bimbingan/himbauan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak, penyusunan profil wajib pajak (*company profil*), analisis kinerja wajib pajak, melakukan rekonsiliasi data wajib pajak dalam trangka melakukan intensifikasi serta melakukan evaluasi hasil banding.

Adapun pembagian 4 seksi ini adalah :

a) **Seksi Pengawasan dan Konsultasi I (Waskon I)**

Terdiri dari 6 orang pegawai. Komitmen dan janji layanan : profesional dalam layanan tegas dalam pengawasan.

b) **Seksi Pengawasan dan Konsultasi II (Waskon II)**

Terdiri dari 7 orang pegawai. Komitmen dan janji layanan : kami memberikan pelayanan secara profesional kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

c) **Seksi Pengawasan dan Konsultasi III (Waskon III)**

Terdiri dari 6 orang pegawai. Komitmen dan janji layanan : kami selalu siap menjadi mitra anda.

d) **Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV (Waskon IV)**

Terdiri dari 7 orang pegawai dengan komitmen dan janji layanan : profesional dan pelayanan prima.

e) **Seksi Pemeriksaan**

Melakukan penyusunan rencana pemeriksaan pajak (SP3), serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya. Dengan komitmen dan janji layanan yaitu melayani dengan hati nurani.

f) **Seksi Penagihan**

Melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif , usulan penghapusan piutang pajak serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan. Komitmen dan janji layanan : bersama wajib pajak menyelesaikan tunggakan pajak

g) Kelompok Fungsional Pemeriksa

Melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing di bidang pemeriksaan berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Kelompok fungsional pemeriksa pajak terdiri dari 4 kelompok. Dalam melaksanakan tugas, masing-masing unit eselon IV bekerja dengan tetap melakukan koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan simplifikasi. Selain itu, teknologi informatika dan sistem informasi dimanfaatkan secara optimal.

5) Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP)

Setiap pegawai dilengkapi dengan fasilitas komputer sebagai sarana kerja dan komunikasi , yang terhubung dalam satu Local Area Network (LAN), akses internet dan akses intranet DJP.Jaringan komunikasi dan informasi di lingkungan DJP dilakukan melalui intranet, sehingga dapat mengakses dan mengetahui perkembangan informasi yang terjadi di lingkungan DJP, antar KANWIL maupun antar KPP seluruh Indonesia dan kantor pusat. SIDJP merupakan sistem informasi yang diaplikasikan dalam keseluruhan administrasi perpajakan. Penatausahaan, pengawasan, serta aplikasi adminstrasi lainnya terintegrasi dalam satu sistem, sehingga proses pengolahan data maupun pertukaran informasi dapat dilakukan secara lebih cepat dan efisien. Sistem ini dikembangkan oleh DJP dengan manajemen kasus dan secara berkesinambungan terus disempurnakan.

7) Wajib Pajak KPP Madya Palembang

Berdasarkan prinsip kerja di Kantor Pelayanan Pajak Madya, Wajib Pajak yang dikelola Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang terbatas jumlahnya. Wajib Pajak ini sebelumnya telah terdaftar dan berasal dari Kantor Pelayanan Pajak di lingkungan Kantor Wilayah DJP Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung. Terbatasnya jumlah Wajib Pajak yang dikelola dimaksudkan agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan prima kepada wajib Pajak. Hal ini sekaligus juga membangun citra dan *image* perpajakan di mata masyarakat.

Penentuan daftar wajib pajak dan jumlahnya dilakukan oleh Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan baik kualitatif maupun kuantitatif. Penentuan ini dilakukan dengan dukungan data dan informasi wajib paja yang ada secara komprehensif.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Pencapaian realiasi penerimaan pajak KPP Madya Palembang pada Tahun 2015yang hanya Rp1,5 Triliun dari target penerimaan sebesar Rp 2,3 Triliun (hanya sebesar 58,39%) menunjukan bahwa KPP Madya Palembang mengalami kendala dalam pelaksanaan tugasnya untuk mengumpulkan penerimaan pajak. Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan bapak Muhajir sebagai bidang kepala pelaksana KPP Madya Palembang mengenai faktor-faktor yang menyebabkan KPP Madya Palembang tidak

berhasil mencapai target penerimaan pajak penghasilan pada Tahun 2015 adalah :

1. **Kejelasan, kepastian, dan kesederhanaan peraturan perundang-undangan perpajakan.**

Berdasarkan hasil wawancara dengan bidang pelaksana KPP Madya Palembang bapak Muhajir bahwa semua produk hukum di bidang perpajakan bersumber dari penafsiran DJP. Secara formal, pajak harus dipunggut berdasarkan undang-undang demi tercapainya keadilan dalam keadilan dalam pemungutan pajak. Namun pada peraktiknya para bahwahannyalah yang secara langsung harus menerapkan ketentuan perundang-undangan, yang akan memberikan penafsiran. Bisa jadi, pejabat lain juga akan memberikan penafsiran yang maknanya lain. Penafsiran yang diberikan oleh administrasi pajak pun bukanlah penafsiran yang bersifat final dan mengikat, serta dapat dipermasalahkan dihadapan pengadilan. Dalam pembuatan peraturan perundangan di bidang perpajakan harus memenuhi asas persamaan (equality), kepatuhan (equity), kesesuaian daya pikul dan non diskriminatif. Timbulnya konflik mengenai interpretasi atau tafsiran mengenai pemungutan pajak menimbulkan terhambatnya pembayaran pajak itu sendiri yang menyebabkan tidak tercapainya pembayaran pajak itu sendiri yang menyebabkan tidak tercapainya penerimaan pajak itu sendiri, dan disisi lain pembayaran pajak merasa bahwa merasa bahwa sistem pemungutan pajak sangat berbelit-belit.

2. Kebijakan pemerintah dalam mengimplementasikan undang-undang perpajakan.

peraturan tentang kewajiban pendaftaran Wajib Pajak baru di KPP Pratama, yaitu PER DIRJEN Nomor 9/PJ/2008 tanggal 25 Maret 2008 tentang Tempat Pendaftaran Bagi Wajib Pajak Tertentu dan atau Tempat Pelaporan Usaha Pengusaha Kena Pajak Tertentu, yang ditindaklanjuti dengan Keputusan Dirjen Pajak Nomor KEP-15/PJ./2008 tanggal 25 Maret 2008 tentang Tempat Pendaftaran Bagi Wajib Pajak Tertentu dan atau tempat Pelaporan Usaha Bagi Pengusaha Kena Pajak Tertentu pada Kantor Pelayanan Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Khusus, yang pada dasarnya melarang KPP Madya Palembang menjadi *Entry Point* bagi Wajib Pajak baru, mengakibatkan KPP Madya Palembang tidak dapat lagi melakukan kegiatan ekstensifikasi atau menerima pendaftaran Wajib Pajak baru. Karena jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Madya Palembang udah ditetapkan langsung oleh KEP Dirjen tersebut. Adanya kebijakan tersebut sangat mempengaruhi eksistensi dari Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Madya Palembang, karena dengan karakteristik Wajib Pajak KPP Madya Palembang Satu yang bekerja berdasarkan kontrak kerja untuk jangka waktu tertentu, yang biasanya tidak dalam jangka waktu yang lama, mengakibatkan setiap tahunnya jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Madya Palembang semakin lama semakin berkurang. Selain itu, penetapan dari Direktur Jenderal Pajak mengenai Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Madya Palembang dan adanya kebijakan

untuk tidak menerima pendaftaran Wajib Pajak Baru (*entry point*) menjadikan KPP Madya Palembang setiap tahunnya kehilangan kesempatan untuk mendapatkan tambahan potensi penerimaan pajak untuk menggantikan potensi kehilangan akibat semakin berkurangnya jumlah Wajib Pajak yang terdaftar.

Sedangkan jumblah wajib pajak yang terdafar pada KPP Madya Palembang pada tahun 2013 jumblah wajib pajak terdaftar di pusat berjumblah 886 dan cabang 243 selanjutnya pada tahun 2014 jumblah wajib pajak terdaftar di pusat 886 dan di cabang 243 dan pada tahu 2015 jumblah wajib pajak terdaftar juga samadi pusat 886 dan di cabang 243, jadi bisa dikatakan setiap tahun tidak adanya peningkatan dan penurunan pada jumblah wajib pajak yang terdaftar pada KPP Madya Palembang setiap tahunnya dari tahun 2013-2015

Apabila dikaitkan dengan teori implementasi kebijakan, maka terlihat bahwa penyebab kegagalan pencapaian target penerimaan KPP Madya Palembang pada Tahun 2015 salah satunya disebabkan juga oleh komunikasi yang kurang baik di dalam organisasi Dirjen Pajak (khususnya komunikasi antara Kantor Pusat DJP selaku unit atasan dengan KPP Madya Palembang selaku unit pelaksana). Sebagaimana hasil penelitian, menunjukan bahwa dengan karakteristik Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Madya Palembang, maka kebijakan penutupan *entry point* membawa dampak negatif bagi KPP Madya Palembang yaitu tidak dapat melakkan kegiatan ekstensifikasi atau penambahan Wajib Pajak baru guna memperluas basis penerimaan pajak.

Terlihat bahwa pada Tahun 2015 kurang terjalin sebuah komunikasi yang baik dalam organisasi, yakni antara unit yang menetapkan (Kantor Pusat DJP) dengan unit yang melaksanakan kebijakan (KPP Madya Palembang) dalam hal penetapan jumlah Wajib Pajak terdaftar dan penutupan *entry point* bagi KPP Madya Palembang.

Proses pengambilan keputusan mengenai pendistribusian target penerimaan pajak bagi KPP, pada tahun 2015, wewenang tersebut mutlak/dominan berada pada Kanwil DJP Jakarta Khusus. Hal tersebut menunjukan bahwa dalam proses penetapan target penerimaan pajak baik oleh Kantor Pusat Ditjen Pajak kepada Kanwil dan dari Kanwil kepada KPP, proses bersifat *Top Down* (instruksi dari atas kepada bawahan). Hal tersebut tidak dapat dihindarkan karena mekanisme penetapan target penerimaan pajak secara nasional dalam APBN/APBN-P, menjadikan Ditjen Pajak hanya berfungsi sebagai institusi pelaksana untuk melakukan pengumpulan dana pajak, sedangkan proses penetapan angka target penerimaan pajak dihasilkan dari proses kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah bersama dengan DPR.

Apabila dikaitkan dengan proses pengambilan keputusan mengenai target penerimaan pajak, maka proses pengambilan keputusan target penerimaan pajak dalam APBN/APBN-P dilakukan secara konsesus. Sedangkan dalam proses pengambilan keputusan mengenai target penerimaan pajak bagi unit Kanwil maupun KPP dilakukan dengan menggunakan cara *de*

facto, dimana Kanwil maupun unit KPP pada posisi hanya menerima penetapan dari unit atasannya.

Pada tahap pelaksanaan, program tax amnesty akan mendapatkan dukungan luas dari masyarakat WP dan selanjutnya pengawasan pelaksanaan diperlukan untuk mencegah timbulnya penyimpangan ataupun perubahan yang mungkin timbul dalam pelaksanaan. Dengan kata lain, pengawasan sangat dibutuhkan untuk menyempurnakan tax amnesty. Selanjutnya tidak kalah penting nya adalah kebijakan pasca tax amnesty harus ditindaklanjuti dengan penyempurnaan administrasi perpajakan melalui memperkuat pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak. Bila tidak demikian, maka wajib pajak akan memiliki persepsi yang tidak kodusif terhadap tax amnesty sehingga berimbas kepada penerimaan pajak yang kurang efektif.

3. Pelayanan perpajakan

Penyelenggaraan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan optimal bagi wajib pajak berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan kepada wajib pajak sebagai pelanggan dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, atau semakin kecil kesenjangannya antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu. Seiring dengan upaya optimalisasi penerimaan pajak diharapkan kualitas pelayanan publik yang dilakukan Ditjen Pajak dapat ditingkatkan. Pelayanan di KPP Madya Palembang sudah cukup cukup baik, hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh bapak Yuda pegawai swasta (Wajib Pajak) sebagai berikut :

"pelayanan di KPP Madya Palembang sudah cukup baik, pegawainya ada ramah dan ada juga yang tidak dan untuk administrasi terbilang cukup rumit akan tetapi dari segi teknologi yang digunakan sudah terbilang baik" (wawancara tanggal 3 januarai 2017).

Pada praktiknya, banyak keluhan masyarakat yang berhubungan dengan pemeberian pelayanan oleh instansi pemerintah. Kebanyakan dari masyarakat mengeluh atas lamanya waktu penyelesaian, prosedur birokrasi yang masih sedikit berbelit-belit. Salah satu langkah penting yang harus dilakukan pemerintah sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara. Tujuan pelayanan prima ini adalah: tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak yang tinggi, tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi sehingga diharapkan penerimaan pajak akan meningkat.

Sedangkan penerapan standar operating procedurs (SOP) sudah diterapkan dan berjalan dengan baik, untuk penerapan e-filing KPP Madya Palembnag sudah menerapkan, tapi hanya sebagian wajib pajak dari 886 wajib pajak yang menggunakannya, hal ini karna kurang pahamnya wajib pajak dalam menggunakan fasilitas yang di sediakan oleh KPP Madya Palembang disamping itu kurangnya sosialisasi KPP Madya Palembang kepada wajib pajak. Penerpan e-SPT, untuk SPT masa sudah 100%, untuk SPT Tahunan baru di terapkan di tahun 2010, dan pada data yang di dapat pada tahun

terakhir 2015 sudah terealisasi 91,65% KPP Madya Palembang tidak menerapkan e-paymen dan e-registation, ini dikarenakan KPP Madya Palembang tidak melayani kewajiban yang berhubungan dengan PBB dan wajib pajak yang terdaftar di KPP Madya Palembang di pilih oleh KANWIL DJP SUMSEL dan BABEL.

Apabila setiap aparat perpajakan dapat memaknai bahwa bekerja adalah memberikan pelayanan untuk memuaskan stakeholder maka setiap pekerjaan baik yang berkaitan dengan tuntutan negara akan dapat mengoptimalkan harapan dan tujuan negara. Standar kualitas pelayanan kepada wajib pajakakan terpenuhi bilamana Sumber Daya Manusia Aparat Pajak dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, disiplin, dan transparan. Dalam kondisi wajib pajak merasa puas atas pelayanan yag diberikan kepadanya maka mereka cenderungakan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan teori Pelayanan KPP Madya Palembang masih belum sesuai dengan tujuan dari pelayanan itu sendiri, dari tahun 2013-2015 jumlah WP yang terdaftar sama 886 WP, tidak ada peningkatan jumlah WP, tidak tercapainya target penerimaan pajak pada tahun 2015, hal ini dikarenakan pelayanan pada KPP Madya Palembang masih kurang baik dan efektif terhadap WP.

4. Sistem administrasi perpajakan

Dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat wajib pajak diperlukan adanya perbaikan administrasi perpajakan, reformasi administrasi

perpajakan memiliki peranan yang krusial di dalam menentukan seberapa efektif sistem perpajakan. Namun administrasi perpajakan di KPP Madya Palembang tidak berfungsi optimal, yang menjadi permasalahan didalam administrasi perpajakan adalah sulitnya mengumpulkan pajak dari wajib pajak karena kurangnya kesadaran wajib pajak dan kurang pahamnya wajib pajak terhadap administrasi perpajakan sehingga menyebabkan wajib pajak tidak membayar.

Masalah yang sebenarnya didalam administrasi perpajakan adalah ada pada fiskus (pegawai pajak) sendiri, masalah SDM yang kurang integritas, ketidak profesionalan, dan tidak memilik strategi yang brilyan untuk memperbaiki administrasi perpajakan atas keluhan wajib pajak. Hal ini perlu dan mendesak utk dilakukan perubahan yang sifatnya lebi menyeluruh, karna disadari bahwa elemen yang terpenting dari suatu sistem organisasi adalah manusianya. Secanggih apapun struktur, sistem, teknologi informasi, metode dan alur kerja pada KPP Madya Palembang, semua itu tidak akan berjalan optimal tanpa didukung SDM yang capable dan berintegritas. Harus disadari bahwa yang perlu di perbaiki sebenarnya adalah sistem dan manajemen SDM, bukan semata-mata melakukan rasionalisasi pegawai, karna sistem yang baik dan terbuka dipercaya akan bisa menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas. Dengan menunjukkan rata-rata tinggkat pendidikan karyawan berkompeten strata 1. Dengan ini bisa dikatakan bahwa KPP Madya Palembang sudah jauh dalam menerapkan sistem administrasi yang modern,

akan tetapi dari realisasi penerimaan pajak perjenis pajak tidaklah sebanding antara target dengan realisasi.

Melihat fakta tersebut, moderenisasi perpajakan belum sesuai dengan harapan. Untuk itu diadakan perbaikan kembali dalam pelaksanan penerapan sistem perpajakan modern pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembanag. Sebagai perpanjangan tangan langsung fikus, account repsentatif (AR) dituntut bekerja keras untuk memberikan bimbingan, konsultasi dan himbauan kepada wajib pajak menjadi wajib pajak patuh.

KPP Madya Palembang harus berbenah memberikan pelayanan yang lebih baik kepada wajib pajak. Perbaikan pelayanan lewat program perubahan (*change program)*, penegakan hukum dan pelaksanaan kode etik yang lebih baik harus diprioritaskan agar administrasi perpajakan berjalan dengan baik dan efisien.

Administrasi perpajakan hendalah merupakan prioritas tertinggi karena merupakan kemampuan pemerintah untuk menjalankan fungsi nya secara efektif bergantung kepada jumblah uang yang dapat diperolehnya melalui pemungutan pajak. Sistem administrasi memegang peran penting. Unut-unut penting sebagai kunci strategis dalam organisasi pengadministrasian (kantor pelayanan pajak) sebangai *operating arms* dari pemerintah harus memiliki sistem administrasi pajak yang tepat. KPP Madya Palembang menggunakan sistem infomasi yang terintegritasi dengan menggunakan internet.

Sistem informasi yang terintegrasi dengan menggunakan internet justru membuat WP kesulitan dan enggan membayar pajak karena tingkat pemahaman yang kurang terhadap e-spt. Selain itu sistem administrasi perpajakan masi dianggap WP rumit, kerumitan sistem yang membuat wajib pajak semankin enggan membayar pajak, hal ini karena kekurangan sosialisasi dari KPP Madya Palembanbang tentang kebijakan baru.

5. Kesadaran dan pemahaman warga negara

Pemerintah telah melaksanakan berbagai kebijakan pokok dalam upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak. Peningkatan pajak dilakukan dengan cara pemeriksaan, pengawasan, dan penagihan. Setelah adanya reformasi perpajakan pada tahun 1983 sejak itu Indonesia menganut sistem *Self Assestment*, yang merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang wajib pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Penerimaan negara berupa pajak pada masa sekarang ini mempunyai peran penting. Pentingnya pajak terlihat dalam kontribusinya dalam APBN tahun 2006 yang hampir mencapai 80% dari anggaran penerimaan pemerintah. Pentingnya pajak juga dapat dirasakan dalam kegiatan atau transaksi yang dilakukan sehari-hari, yang selalu berkaitan dengan pajak. Berdasarkan data yang diperoleh dari seksi pengolahan data dan informasi, data jumlah rencana dan realisasi penerimaan Pajak pada tahun 2013 total target sejumblah 3.454.339.070.000 dan realisasinya sejumblah

2.606.419.400.326 selanjutnya pada tahun 2014 total target sejumblah 3.026.115.046.427 dan realisasinya sejumblah 3.095.843.790.804 dan pada tahun 2015 total target sejumblah 4.494.495.244.104 dan realisasinya sejumblah 2.685.269.176.102. bisa dilihat dari tahun 2013-2015 begitu besar dalam setiap tahunnnya realisasi yang tidak tercapai, artinya tingkat pemahaman dan kesadaran warga negara masi rendah.

6. **Kualitas petugas pajak (intelektual, keterampilan, integritas, moral tinggi)**

Kualitas petugas pajak sangat menentukan efektivitas undang-undang dan peraturan perpajakan. Petugas pajak memiliki reputasi yang baik sepanjang yang menyangkut kecakapan teknis, efisien, dan efektif dalam hal kecepatan,tepat, dan keputusan yang adil. Petugas pajak yang berhubungan dengan masyarakat pembayar pajak harus memiliki intelektualitas tinggi, terlatih baik, digaji baik, dan bermoral tinggi.

KPP Madya Palembang sudah mempunyai karyawan yang berkompeten dan rata-rata tingkat pendidikannya stara 1 (S1), ini berarti SDM yang ada di KPP Madya Palembang sudah memenuhi standar yang diinginka oleh pemertintah, jika adanya pegawai yang melanggar kode etik, maka akan di berikan surat teguran, jika masi saja melakukan pelanggaran, maka akan dihukum, hukumannya ada berupa pemotongan penghasilan, penundaan kenaikan pangkat, pemberhentian dengan hormat atau tidak hormat. Semua ini dalam rangka menerapkan prinsip-prinsip good governance dalam rangka meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat. Hal ini menunjukan

bahwa Kualitas petugas pajak sudah baik. Namun ada sebagian petugas pajak dalam pelaksanaan tugasnya masih kurang integritas dan moral, seringkali kepercayaan masyarakat disalah gunakan oleh petugas pajak demi kepentingan pribadi.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian bab sebelumnya, maka dapat di simpulkan sebagai berikut:

KPP Madya Palembang sudah mengupayakan dalam proses tercapainya target penerimaan pajak penghasilan pada KPP Madya Palembang akan tetapi dari beberapa factor-faktor yang menyebabkan tidak tercapainya target penerimaan pajak penghasilan pada KPP Madya Palembang diantaranya kurangnya kesadaran pemahaman wajib pajak, karna kurangnya melakukan sosialisasi perpajakan dari KPP Madya Palembang. kegiatan sosialisasi ini penting karna pengetahuan dan wawasan masyarakat akan sistem dan peraturan perpajakan yang berlaku masi sangat kurang.

B. Saran

1. Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang harus selalu memberikan perspepsi yang baik kepada masyarakat mengenai kegunaan tujuan dan kegunaan membayar pajak, dan akan arti pentingnya pajak untuk pembangunan yang nantinya akan dinikmati juga oleh seluruh masyarakat. Selain itu juga perlu adanya pemberian penyuluhan tentang perpajakan secara berkala terhadap seluruh lapisan masyarakat agar kesadaran dalam membayar pajak terjaga.

2. KPP Madya Palembang harus selalu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui kualitas layanan yang dicerminkan dari bagian pelayanan dengan kualitas sumber daya manusia (SDM) yang baik, yang dapat memahami kebutuhan masyarakat atau wajib pajak, juga dapat memberikan sistem informasi perpajakan dari berbagai media yang dapat diketahui oleh masyarakat luas berdasarkan dengan ketentuan perpajakan yang jela, sehingga masyarakat akan semakin tergugah hatinya dalam membayar pajak.
3. Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang harus selalu menjaga kepercayaan yang telah diberikan oleh masyarakat, selalu mensosialisasikan setiap terdapat perubahan peraturan berkaitan dengan tarif, batas pembayaran, dan pelaporan sehingga kepatuhan ini akan terus berlangsung dan dapat meningkatkan penerimaan pajak. Selain itu juga sebaiknya pemeriksaan pajak yang dilakukan sesuai dengan permasalahan yang ada dan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, agar wajib pajak selalu taat dan patuh serta mengerti akan tujuan pemeriksaan pajak.

DAFTAR PUSTAKA

Kahono, Sulud. (2003). Penaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Empiris di wilayah KP. PBB Semaranh). Program Pasca Sarjana Universitas Dipenogoro.

Mardiasmo.(2011) *Perpajakan*. Edisi Revisi 2011. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Olivia Dewi, Retnaningtyas Widuri. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Pemerimaan Pajak Daerah Kota Tarakan.*Tax & Accounting Review*,Vol.3,No.2,2013.http://download.portalgaruda.org/article.php?article=336674&val=6512&title=FAKTORFAKTOR%20YANG%20MEMPENGARUHI%20KEBERHASILAN%20PENERIMAAN%20PAJAK%20DAERAH%20KOTA%20TARAKAN. Diakses 22 Oktober 2016.

Resmi, Siti. (2014). *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Edisi 8 Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.

Rahayu, siti kurnia. (2010). *Perpajakan indonesia: konsep dan aspek formal*. Edisi pertama. Yogyakarta: graha ilmu.

Wulandari, Rizki. Faktor – fakto yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak Penghasilan pada KPP Pratam. Perbanas *Review*, Vol 1, No 1. November 2015. http://jurnal.perbanas.id/index.php/JPR/article/download/11/10. Diakses 22 Oktober 2016.

Alhusna, Riza (2014). Faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak pada kpp pratama semarang tengah dua. Issn 22526765. 20 Selasa 2016. http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/aaj. Diakses 20 Desember 2016 jam 20.00.

Sri,Sundari.(2014). Analisis Faktor-Faktor Penyebab Tidak Tercapainya Target Peneriman Retribusi Pasar Pada Perusahaan Daerah Pasar Palembang Jaya. Http://Eprints.Mdp.Ac.Id/1385/1/Jurnal.Pdf. Diakses 18 Desember jam 12.00

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DJP SUMATERA SELATAN DAN
KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

Jalan Tasik Kambang Iwak, Palembang 30135
Telepon (0711) 357077, 315288, 312395 ; Faksimili (0711) 313119

Nomor : S- 812 /WPJ.03/2016 25 Mei 2016
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 Set
Hal : Pemberian Izin Riset

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang
Jalan Jenderal Ahmad Yani 13 Ulu
Palembang 30263

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor: 707/H-5/FEB-UMP/IV/2016 tanggal 22 April 2016 hal Mohon Izin Penelitian atas :

Nama/NPM : Tri Resta Yogias / 222012064

dengan ini Kanwil DJP Sumatera Selatan dan Kep. Bangka Belitung memberikan izin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk ~~magang/penyebaran kuisioner~~/penelitian dan atau riset pada **KPP Madya Palembang**, sepanjang bahan-bahan keterangan/data yang didapat digunakan untuk keperluan akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/negara sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 34 UU KUP.

Setelah selesai melaksanakan riset/penelitiannya, mahasiswa yang bersangkutan agar dapat memberikan satu *soft-copy* hasil riset/penelitian tersebut untuk menjadi masukan bagi kami. *Soft-copy* dimaksud dapat dikirim melalui email ke alamat sebagai berikut: perpustakaan@pajak.go.id.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Plh.Kepala Kantor

Richard Burton
NIP 196308261983111001

Tembusan:
1. Saudara/i Tri Resta Yogias, selaku mahasiswa/i yang melaksanakan Riset.

KP.: BD.05/BD.0501

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

KARTU AKTIVITAS BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA MAHASISWA	: **Tri Resta Yogias**	PEMBIMBING :	
NIM	: **22 2012 064**	KETUA	: **M. Orba Kurniawan, S.E, S.H, M.Si**
PROGRAM STUDI	: **Akuntansi**	ANGGOTA	:
JUDUL SKRIPSI	: **Faktor-faktor Penyebab Tidak Tercapai Target Penerimaan Pajak Penghasilan Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang**		

NO.	TGL/BLN/TH KONSULTASI	MATERI YANG DIBAHAS	PARAF PEMBIMBING		KETERANGAN
			KETUA	ANGGOTA	
1.	6/2 2017	Bab I s/d III			Acc
2.		Bab III & IV			perbaiki
3.					
4.	7/2 2017	Bab III			Acc
5.		Bab IV & V			perbaiki
6.					
7.	8/2 2017	Bab IV			Acc
8.		Bab V			perbaiki
9.					
10.	9/2 2017	Bab V			Acc
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					

CATATAN :

Mahasiswa diberikan waktu menyelesaikan skripsi, 6 bulan terhitung sejak tanggal ditetapkan.

Dikeluarkan di : Palembang
Pada tanggal : / /
a.n Dekan
Program Studi

Betri Sirajuddin, S.E, M.Si, Ak., CA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

Unggul dan Islami

Sertifikat

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

DIBERIKAN KEPADA :

NAMA	:	**TRI RESTA YOGIAS**
NIM	:	**222012064**
PROGRAM STUDI	:	**Akuntansi**

Yang dinyatakan **HAFAL / TAHFIDZ** (24) Surat Juz Amma
di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang

Palembang, 29/٢٠١٦/مارس
a.n. Dekan
Wakil Dekan IV

Drs. Antoni, M.H.I.

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

STATUS TERAKREDITASI

بسم الله الرحمن الرحيم

PIAGAM

No. 086/H-4/LPKKN/UMP/III/2016

Lembaga Pengelola Kuliah Kerja Nyata (LPKKN) Universitas Muhammadiyah Palembang menerangkan bahwa:

Nama	: TRI RESTA YOGIAS
Nomor Pokok Mahasiswa	: 222012064
Fakultas	: EKONOMI
Tempat Tgl. Lahir	: PALEMBANG, 14-12-1994

telah mengikuti Kuliah Kerja Nyata Tematik Posdaya Angkatan ke-10 yang dilaksanakan dari tanggal 20 Januari sampai dengan 3 Maret 2016 bertempat di:

Kelurahan/Desa	: Plaju Ulu (A)
Kecamatan	: Plaju
Kota/Kabupaten	: Palembang
Dinyatakan	: Lulus

Palembang, 14 Maret 2016

Mengetahui
Rektor

Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M.

Ketua LPKKN,

Ir. Alhamannasir, M.Si.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI

LABORATORIUM KOMPUTER

SERTIFIKAT

Nomor : 052 / G-15/ LAB.. FE UMP/ V / 2014

Diberikan Kepada :

N a m a	: TRI RESTA YOGIAS
N i m	: 222012064
Tempat Lahir	: PALEMBANG
Tangga! Lahir	: 14 DESEMBER 1993
Nilai	: 67,5 | B | MEMUASKAN

Peserta Pelatihan Komputer Akuntansi : GENERAL LEDGER EXCEL DAN MYOB FOR ACCOUNTING, yang dilaksanakan dari bulan September 2013 sampai dengan bulan Desember 2013 (16 Kali : 30 Jam) di Laboratorium Komputer Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang

Palembang Januari 2014

Dekan

M. Taufiq Syamsuddin., S.E.,Ak.,MSi

BIODATA PENULIS

Nama	:	Tri Resta Yogias
NIM	:	222012064
Tempat/ Tanggal Lahir	:	Palembang, 15 Desember 1993
Jenis Kelamin	:	Laki-laki
Alamat	:	Dusun 1, Desa jungai Kecamatan Rambang Kapak Tengah, Kota Prabumulih
Orang Tua	:	
• Ayah	:	Syahrul Rozi
• Ibu	:	Yuhana
Pekerjaan Orang tua:		
• Ayah	:	Tani
• Ibu	:	Tani
No. Hp	:	082175217837
Email	:	trirestayogias.88@gmail.com

VERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

RGURUAN TINGGI — Nomor : 027 /SK/BAN-PT/Akred / T/I / 014 (B)
TUDI MANAJEMEN (S1) — Nomor : 044 /SK/BAN-PT/Akred / II / 2 14 (B)
TUDI AKUNTANSI (S1) — Nomor : 1262 /SK/BAN-PT/Akred S/XII/ 015 (B)
TUDI MANAJEMEN PEMASARAN (D3) — Nomor : 771 /SK/BAN-PT/Akred/P ol-III/ I / 2015 (B)

Email : febumplg@ ump embang.ac.id
Yani 13 Ulu Palembang 30263 Telp. (0711)511433 Faximile (07 11)5 3018

بسم الله الرحمن الرحيم

LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Hari/Tanggal	: Sabtu, 25 Februari 2017
Waktu	: 13.00 s/d 17.00 WIB
Nama	: Tri Resta Yogias
Nim	: 222012064
Program Studi	: Akuntansi
Mata Kuliah Pokok	: Perpajakan
Judul Skripsi	: FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB TIDAK TERCAPAI TARGET PENERIMAAN PAJAK PENGHASILAN PADA KPP MADYA PALEMBANG

TELAH DIPERBAIKI DAN DIPERSETUJUI OLEH TIM PENGUJI DAN PEMBIMBING SKRIPSI DAN DIPERKENANKAN UNTUK MENGIKUTI WISUDA

NO	NAMA DOSEN	JABATAN	TANGGAL PERSETUJUAN	TANDA TANGAN
1	M. Orba Kurniawan, S.E, S.H, M.Si	Pembimbing	17/3-2017	
2	Rosalina Ghazali, S.E, Ak., M.Si	Ketua Penguji	17 Maret 2017	
3	Mizan, S.E, M.Si, Ak., CA	Penguji I	16 - Mar - 2017	
4	Welly, S.E, M.Si	Penguji II	13-Mar-2017	

Palembang, Maret 2017
Dekan
u.b Ketua Program Studi Akuntansi

Betri Sirajuddin, S.E, M.Si., Ak., CA
NIDN/NBM:0216106902/944806

ANALISIS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI DANA PENSIUN DALAM MENGEFISIENSIKAN PEMBAYARAN MANFAAT PENSIUN PADA BANK BTPN KANTOR CABANG PALEMBANG

SKRIPSI

Nama : NaviraTritiana
NIM : 22 2013 298

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2017