

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat KPP Pratama Medan Petisah

Sebagai deskripsi umum Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah semula bernama Kantor Pelayanan Pajak Medan Utara. Kantor Pelayanan Pajak Medan Utara didirikan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor 94/KMK.01/1994 tanggal 29 Maret 1994 yang kemudian diubah namanya menjadi Kantor Pelayanan Pajak Medan Petisah dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor : 443/KMK.01/2001 dan dengan adanya modernisasi di lingkungan DJP, maka sejak tanggal 27 Mei 2008 berubah nama menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah berdasarkan Keputusan Menteri Nomor : 191/KMK.01/2008 yang merupakan gabungan dari Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan serta Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak, yang akan melayani Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), serta melakukan pemeriksaan tetapi bukan lembaga yang memutuskan keberatan.

Kantor Pelayanan Pajak Medan Petisah membawai tiga kecamatan yaitu kecamatan Medan Petisah, kecatamatan

Medan Helvetia dan kecamatan Medan Sunggal. Pada mulanya, Kantor Pelayanan Pajak Medan Petisah merupakan satu kesatuan dari Kantor Pelayanan Pajak Medan Barat, dikarenakan cakupan wilayah Kantor Pelayanan Pajak Medan Barat terlalu luas maka dipecah menjadi dua Kantor Pelayanan Pajak yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat dan Kantor Pelayanan Pajak Medan Petisah. Seiring dengan perubahan kinerja di lingkungan DJP untuk menuju yang lebih baik, maka dilakukan reorganisasi di lingkungan DJP melalui sistem modernisasi. Dengan adanya reorganisasi tersebut, maka unit kerja yang dulu dikenal KPP diganti dengan KPP Pratama dan KPP Madya. Unit kerja tersebut adalah :

1. KPP Madya Medan
2. KPP Pratama Medan Barat
3. KPP Pratama Medan Petisah
4. KPP Pratama Binjai
5. KPP Pratama Medan Belawan
6. KPP Pratama Medan Kota
7. KPP Pratama Medan Timur
8. KPP Pratama Polonia
9. KPP Pratama Lubuk Pakam

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah yang beralamat di Jalan Asrama No. 7 A Medan, pelayanan

yang diberikan di Kantor Pelayanan Pajak Medan Petisah meliputi pelayanan pajak penghasilan (PPh), pajak pertambahan nilai (PPN), serta jenis-jenis pajak lainnya. Wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Medan Petisah meliputi tiga kecamatan yang terdiri dari :

Tabel 4.1
Wilayah Kerja KPP Pratama Medan Petisah

Kecamatan Medan Sunggal	Kecamatan Medan Helvetia	Kecamatan Medan Petisah
1. Kel. Sunggal 2. Kel. Tanjung Rejo 3. Kel. Babura Sunggal 4. Kel. Simpang Tanjung 5. Kel. Kampung Lalang	1. Kel. Tanjung Gusta 2. Kel. Cinta Damai 3. Kel. Sei Sikambing C II 4. Kel. Dwikora 5. Kel. Helvetia 6. Kel. Helvetia Tengah	1. Kel. Petisah Tengah 2. Kel. Sei Sikambing D 3. Kel. Sekip 4. Kel. Sei Putih Barat 5. Kel. Sei Putih Tengah 6. Kel. Sei Putih Timur 7. Kel. Sei Putih Timur II

Sumber : KPP Pratama Medan Petisah

4.1.2 Visi dan Misi KPP Pratama Medan Petisah

Keberhasilan program modernisasi di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak (DJP), tidak hanya dapat membawa perubahan paradigma dan perubahan perilaku pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP), tetapi lebih jauh juga dapat memberikan dampak positif terhadap percepatan penerapan praktek-praktek *good governance* pada institusi pemerintah secara keseluruhan. Untuk mencapai tujuan tersebut, Direktorat

Jenderal Pajak (DJP) telah mencanangkan visi dan misi sebagai pedoman dalam melakukan kegiatan.

Adapun visi dan misi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah adalah sebagai berikut :

1. Visi

“Menjadi institusi pemerintahan yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi”.

2. Misi

“Menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan Undang-Undang Perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan anggaran pendapatan belanja negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien”.

Jumlah sumber daya manusia di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah berjumlah 114 yang terdiri dari kepala kantor 1 orang, kepala subbag dan kepatuhan internal 10 orang, fungsional pemeriksa pajak 14 orang, *Account Representative* (AR) 45 orang, pelaksana 37 orang, dan fungsional penyuluh 7 orang. Adapun perincian jumlah pegawai yang ada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah, antara lain :

Tabel 4.2
Pegawai KPP Pratama Medan Petisah

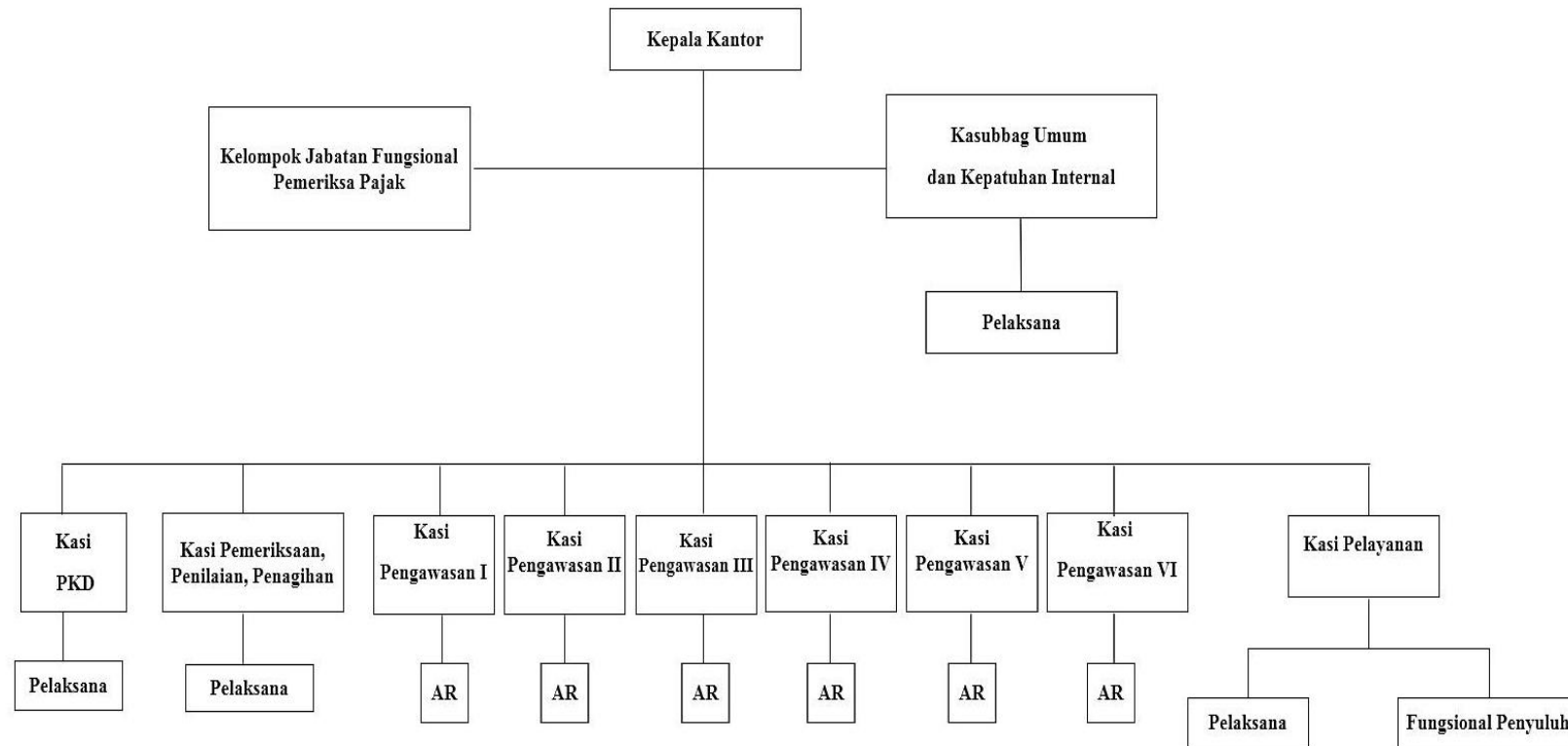
No	Jabatan	Jumlah
1	Kepala Kantor	1
2	Kepala Subbag dan Kepatuhan Internal	10
3	Fungsional Pemeriksa Pajak	14
4	<i>Account Representative</i>	45
5	Pelaksana	37
6	Fungsional Penyuluh	7
Total		114

Sumber : KPP Pratama Medan Petisah

4.1.3 Struktur Organisasi KPP Pratama Medan Petisah

Struktur organisasi adalah suatu bagan yang menggambarkan secara sistematis mengenai penetapan tugas-tugas, fungsi dan wewenang serta tanggung jawab pegawai masing-masing telah ditentukan sebelumnya. Tujuannya adalah untuk membina keharmonisan kerja agar pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik, teratur dan efisien. Jenis struktur organisasi yang digunakan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah adalah jenis struktur *line and staff organization* atau gabungan dari jenis struktur organisasi garis dan organisasi fungsional. Berikut gambaran struktur organisasi KPP Pratama Medan Petisah.

Struktur Organisasi KPP Pratama Medan Petisah



Gambar 4.1
Struktur Organisasi KPP Pratama Medan Petisah
Sumber : KPP Pratama Medan Petisah

4.1.4 Uraian Tugas Struktural Pada KPP Pratama Medan Petisah

Adapun uraian tugas struktural pada KPP Pratama Medan petisah adalah sebagai berikut :

1. Kepala KPP (Kepala Kantor)

Kepala kantor memiliki tugas mengkoordinasikan pelaksanaan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan wajib pajak di bidang pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, penjualan atas barang mewah dan pajak tidak langsung lainnya dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal

Melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, rumah tangga, pengelolaan kinerja, melakukan pemantauan pengendalian internal, pengujian kepatuhan dan manajemen risiko, internalisasi kepatuhan, penyusunan laporan, pengelolaan dokumen nonperpajakan, serta dukungan teknis pelaksanaan tugas kantor.

3. Seksi Penjaminan Kualitas Data

Melakukan analisis, penjabaran, dan pengelolaan dalam rangka penjaminan kualitas data melalui pencarian, pengumpulan, pengolahan, penyajian data dan informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, pengelolaan dan tindak lanjut kerjasama perpajakan, penjaminan kualitas

data yang berkaitan dengan kegiatan intensifikasi dan ekstensifikasi, penerusan data hasil penjaminan kualitas, tindak lanjut atas distribusi data, penatausahaan dokumen berkaitan dengan pembangunan data, dan pelaksanaan dukungan teknis pengolahan data, serta melakukan penyusunan monografi fiskal dan melakukan pengelolaan administrasi produk hukum dan produk pengolahan data perpajakan.

4. Seksi Pelayanan

Melakukan analisis, penjabaran, dan pengelolaan dalam rangka pemberian layanan perpajakan yang berkualitas dan memastikan Wajib Pajak memahami hak dan kewajiban perpajakannya melalui pelaksanaan edukasi dan konsultasi perpajakan, pengelolaan registrasi perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, penerimaan, tindak lanjut, dan proses penyelesaian permohonan, saran dan/atau pengaduan, dan surat lainnya dari Wajib Pajak atau masyarakat, pemenuhan hak Wajib Pajak, serta melakukan penatausahaan dan penyimpanan dokumen perpajakan, dan melakukan pengelolaan administrasi penetapan dan penerbitan produk hukum dan produk layanan perpajakan.

5. Seksi Pemeriksaan, Penilaian, dan Penangihan

Melakukan analisis, penjabaran, dan pengelolaan dalam rangka pencapaian target penerimaan pajak melalui pelaksanaan pemeriksaan, pelaksanaan penilaian properti, bisnis, dan aset takberwujud, pelaksanaan tindakan penagihan, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, serta melakukan penatausahaan piutang pajak, dan melakukan pengelolaan administrasi penetapan dan penerbitan produk hukum dan produk pemeriksaan, penilaian, dan penagihan.

6. Seksi Pengawasan I/II/III/IV/V/VI

Melakukan analisis, penjabaran, dan pengelolaan dalam rangka memastikan Wajib Pajak mematuhi peraturan perundang-undangan perpajakan melalui perencanaan, pelaksanaan, dan tindak lanjut intensifikasi dan ekstensifikasi berbasis pendataan dan pemetaan (*mapping*) subjek dan objek pajak, penguasaan wilayah, pengamatan potensi pajak dan penguasaan informasi, pencarian, pengumpulan, pengolahan, penelitian, analisis, pemutakhiran, dan tindak lanjut data perpajakan, pengawasan, dan pengendalian mutu kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, imbauan dan konseling kepada Wajib Pajak, pengawasan dan pemantauan tindak lanjut pengampunan pajak, serta melakukan

pengelolaan administrasi penetapan dan penerbitan produk hukum dan produk pengawasan perpajakan.

7. KP2KP

Melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, pengamatan potensi pajak, dan penyajian informasi perpajakan, melakukan edukasi dan konsultasi pajak, pelayanan, pengawasan, dan ekstensifikasi pajak, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, dan mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi KPP Pratama.

4.2 Hambatan Yang Dapat Mempengaruhi Ketaatan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah

Kantor Pelayanan Pajak Pratama merupakan salah satu unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak yang pelayanannya dilaksanakan di bidang perpajakan kepada masyarakat sebagai Wajib Pajak baik yang telah terdaftar maupun belum, di dalam lingkup wilayah kerja Direktorat Jenderal Pajak.

Berdasarkan data yang diperoleh yang telah dijelaskan di bab sebelumnya, dari data diatas terlihat bahwa masih rendahnya kesadaran wajib pajak akan kewajiban perpajakannya. Walaupun jumlah wajib pajak yang terdaftar meningkat setiap tahunnya tetapi jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan setiap tahunnya semakin menurun terlihat pada kolom persentase tabel tersebut menunjukkan persentase dengan rata-rata dibawah 50%. Dengan persentase tersebut masih sangat rendahnya kesadaran wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya dalam melaporkan SPT Tahunan.

Dalam hal ini peneliti akan menjelaskan hambatan yang mempengaruhi ketaatan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan melalui peta analisis hasil dari aplikasi *NVivo 11* seperti gambar dibawah ini :

Hambatan yang mempengaruhi ketaatan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan adalah sebagai berikut :

1. Wajib Pajak Orang Pribadi tidak mengerti cara penyampaian SPT Tahunan secara *Online* melalui DJP *Online*.

Kurangnya pemahaman Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap cara penyampaian SPT Tahunan secara *Online* merupakan salah satu penyebab rendahnya tingkat ketaatan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaporkan SPT Tahunannya sehingga memberikan dampak terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah. Selain itu, ada sebagian Wajib Pajak terutama Wajib Pajak yang baru terdaftar tidak memiliki cukup pengetahuan mengenai Tata Cara Perpajakan.

Putri Handayani juga mengatakan hal yang sama : “Dan/atau Wajib Pajak tidak mengerti cara penyampaian SPT Tahunan secara *online* melalui DJP *Online*” (Handayani 2021). Putri Handayani Juga Mengatakan bahwa “Masih terdapat Wajib Pajak yang tidak mengetahui cara pelaporan SPT Tahunan, terutama untuk WP yang belum “akrab” dengan teknologi, karena saat ini pelaporan telah dilakukan secara online” (Handayani 2021).

Vira Ayu Andriza juga mengatakan hal yang sama : “Hambatannya itu kurang memahami input data secara *online* karena belum banyak wajib pajak yang paham” (Ayu Andriza 2021).

Adapun dampak yang ditimbulkan akibat dari tidak mengertinya cara pelaporan SPT Tahunan secara *Online* ialah sebagai berikut :

1. Wajib Pajak Orang Pribadi tidak dapat menjalankan kewajibannya untuk menyampaikan SPT Tahunan dengan baik dan benar.

Seperti yang dikatakan Putri Handayani bagian *Account Representative* : “Dampaknya, Wajib Pajak tersebut tidak dapat menjalankan kewajibannya untuk menyampaikan SPT Tahunan dengan baik dan benar dan Penyampaian SPT Tahunan yang baik dan benar adalah sesuai dengan UU KUP Pasal 4, 6 dan 7” (Handayani 2021).

2. Wajib Pajak Orang Pribadi sulit mengerti Menu yang disediakan pada DJP *Online* dianggap masih rumit.

Putri Handayani mengatakan bahwa “Menu yang disediakan pada DJP Online (efiling) masih rumit dan sulit dimengerti Wajib Pajak” (Handayani 2021).

Vira Ayu Andriza juga mengatakan hal yang sama : “Lebih sulit secara online karena kita input datanya sendiri, kalau secara manual kita hanya membawa data-data yang diperlukan kemudian pihak KPP yang menginput” (Ayu Andriza 2021).

Sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia No. 28

Tahun 2007 Pasal 4 adalah sebagai berikut :

- (1) Wajib Pajak wajib mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, jelas, dan menandatangani.
- (2) Surat Pemberitahuan Wajib Pajak badan harus ditandatangani oleh pengurus atau direksi.
- (3) Dalam hal Wajib Pajak menunjuk seorang kuasa dengan surat kuasa khusus untuk mengisi dan menandatangani Surat Pemberitahuan, surat kuasa khusus tersebut harus dilampirkan pada Surat Pemberitahuan.
- (4) Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak yang wajib menyelenggarakan pembukuan harus dilampiri dengan laporan keuangan berupa neraca dan laporan laba rugi serta keterangan lain yang diperlukan untuk menghitung besarnya Penghasilan Kena Pajak.
 - (4a) Laporan Keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) adalah laporan keuangan dari masing-masing Wajib Pajak.
 - (4b) Dalam hal laporan keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (4a) diaudit oleh Akuntan Publik tetapi tidak dilampirkan pada Surat Pemberitahuan, Surat Pemberitahuan dianggap tidak lengkap dan tidak jelas, sehingga Surat Pemberitahuan dianggap tidak disampaikan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (7) huruf b.
- (5) Tata cara penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan. (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan 2007).

Banyak wajib pajak yang kurang paham mengenai tata cara melaporkan SPT Tahunan yang baik dan benar. Ada sebagian wajib pajak yang paham mengenai SPT Tahunan tetapi saat pengisian SPT Tahunan, mereka kurang teliti dalam

perhitungan jumlah PPh bahkan terdapat SPT Tahunan yang tidak lengkap. Mereka beranggapan bahwa pelaporan SPT Tahunan terlalu rumit terutama bagi mereka yang tidak pandai menggunakan teknologi dan tidak mengetahui Undang-undang perpajakan yang mengatur besarnya pajak terutang yang harus dibayar Wajib Pajak.

2. Wajib Pajak Orang Pribadi tidak mengetahui tentang kewajibannya untuk menyampaikan SPT Tahunan.

Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan belum maksimal. Masih ada Wajib Pajak yang tidak melaporkan SPT Tahunan PPh tepat waktu, bahkan ada beberapa Wajib Pajak yang tidak melaporkan SPT Tahunan.

Putri Handayani juga mengatakan hal yang sama : “Wajib Pajak tidak mengetahui tentang kewajibannya untuk menyampaikan SPT Tahunan” (Handayani 2021).

Menurut Direktorat Jenderal Pajak batas waktu lapor SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi ialah : “Paling lama 3 Bulan setelah Tahun Pajak (31 Maret)” (Pajak 2021).

Dampak yang ditimbulkan akibat dari Wajib Pajak tidak mengetahui tentang kewajibannya untuk menyampaikan SPT Tahunan ialah Wajib Pajak akan mendapatkan sanksi jika terlambat atau tidak lapor SPT Tahunan.

Putri Handayani juga mengatakan hal yang sama : “Sanksi untuk terlambat atau tidak lapor SPT Tahunan Orang Pribadi adalah sebesar Rp 100.000,00 sesuai Pasal 7 ayat (1) UU KUP” (Handayani 2021).

Sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia No. 28 Tahun 2007 Pasal 7 adalah sebagai berikut :

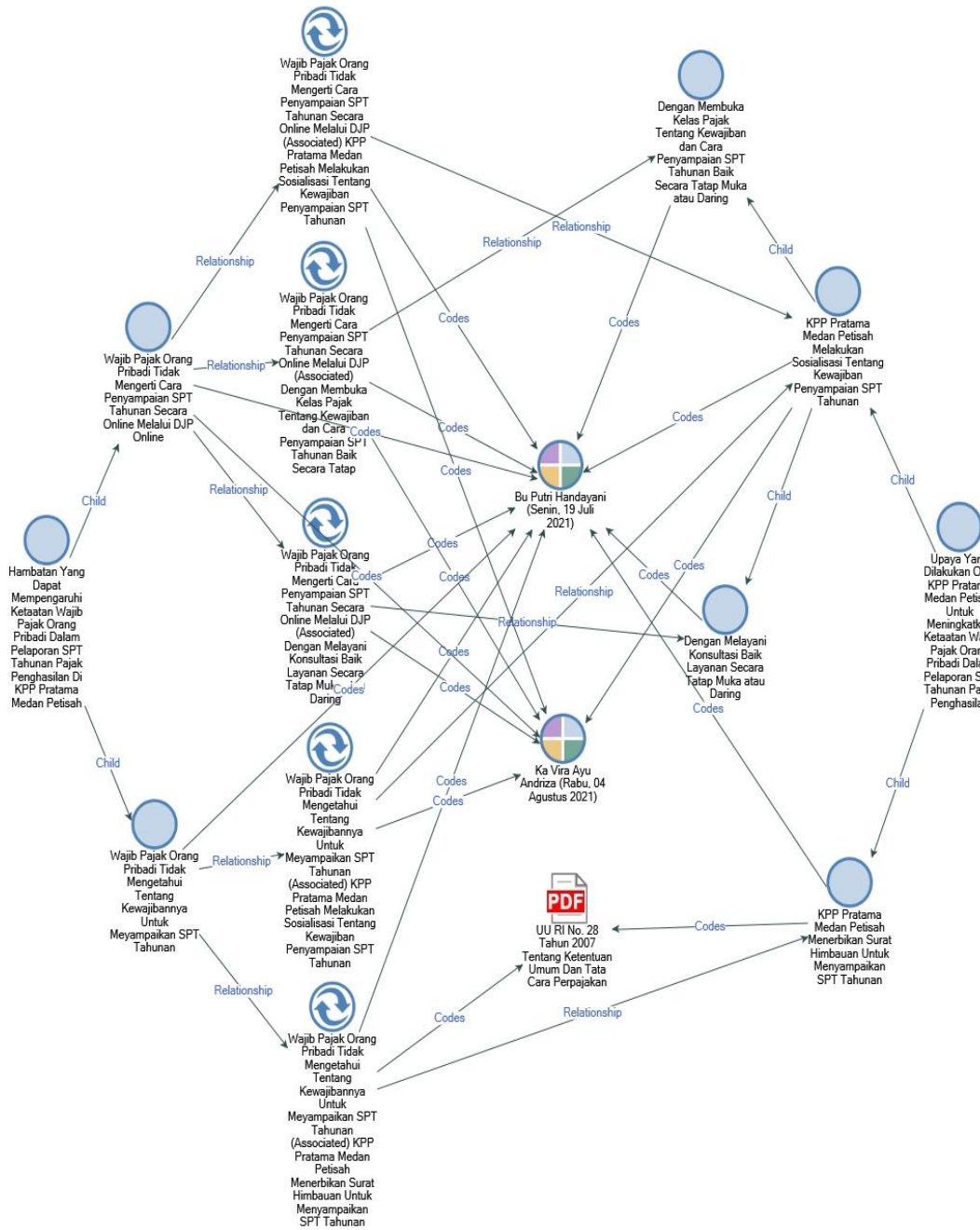
- (1) Apabila Surat Pemberitahuan tidak disampaikan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) atau batas waktu perpanjangan penyampaian Surat Pemberitahuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (4), dikenai sanksi administrasi berupa denda sebesar Rp500.000,00 (lima ratus ribu rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai, Rp100.000,00 (seratus ribu rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Masa lainnya, dan sebesar Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak badan serta sebesar Rp100.000,00 (seratus ribu rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak orang pribadi.
- (2) Pengenaan sanksi administrasi berupa denda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dilakukan terhadap:
 - a. Wajib Pajak orang pribadi yang telah meninggal dunia;
 - b. Wajib Pajak orang pribadi yang sudah tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas;
 - c. Wajib Pajak orang pribadi yang berstatus sebagai warga negara asing yang tidak tinggal lagi di Indonesia;
 - d. Bentuk Usaha Tetap yang tidak melakukan kegiatan lagi di Indonesia;
 - e. Wajib Pajak badan yang tidak melakukan kegiatan usaha lagi tetapi belum dibubarkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - f. Bendahara yang tidak melakukan pembayaran lagi;

- g. Wajib Pajak yang terkena bencana, yang ketentuannya diatur dengan Peraturan Menteri Keuangan; atau
- h. Wajib Pajak lain yang diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan 2007).

Akibat Wajib Pajak tidak mengetahui batas pelaporan SPT Tahunan sehingga Wajib Pajak telat bahkan tidak melaporkan SPT Tahunannya, oleh karena itu Wajib Pajak akan dikenakan sanksi sebesar Rp 100.000,00 sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan. Hal ini yang menyebabkan kurangnya kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak secara tepat waktu.

4.3 Upaya yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah untuk meningkatkan ketaatan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan

Berdasarkan hambatan yang ada peneliti akan menjelaskan upaya yang dilakukan KPP Pratama Medan Petisah untuk meningkatkan ketaatan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan melalui peta analisis hasil dari aplikasi *NVivo 11* seperti gambar dibawah ini :



Gambar 4.3

Peta Analisis Upaya Yang Dilakukan untuk Meningkatkan Ketaatan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Di KPP Pratama Medan Petisah

Sumber : Diolah Peneliti Melalui NVivo 11 Plus

Upaya Peningkatan ketaatan Wajib Pajak dalam Pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan, maka dilakukan upaya sebagai berikut :

1. KPP Pratama Medan Petisah melakukan sosialisasi tentang kewajiban penyampaian SPT Tahunan.

Sosialisasi kepada Wajib Pajak yang baru terdaftar agar paham dan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sosialisasi kepada Wajib Pajak Terdaftar dimaksudkan agar Wajib Pajak Terdaftar sadar pajak, peduli pajak dan menjaga komitmen untuk selalu taat pajak.

Putri Handayani juga mengatakan hal yang sama :
“Melakukan sosialisasi tentang kewajiban penyampaian SPT Tahunan” (Handayani 2021). Putri Handayani juga mengatakan bahwa :

“Sosialisasi dilakukan tergantung kebutuhan, misalnya di masa-masa mendekati akhir pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi yang berakhir pada tanggal 31 Maret setiap tahunnya, maka sejak bulan Februari dan Maret akan dilakukan sosialisasi setiap harinya kepada Wajib Pajak.

Cara melakukan sosialisasi yang baik:

1. Berkomunikasi dengan jelas
2. Menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh Wajib Pajak
3. Menggunakan alat peraga (seperti contoh formulir)
4. Memandu Wajib Pajak dalam pengisian SPT” (Handayani 2021).

Vira Ayu Andriza juga mengatakan hal yang sama :
“Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya terutama untuk wajib pajak baru yang masih awam banget tentang pelaporan SPT Tahunan online, lebih sering sosialisasi saja tata cara pelaporan SPT Tahunannya” (Ayu Andriza 2021).

Adapun cara KPP Pratama Medan Petisah melakukan sosialisasi tentang kewajiban penyampaian SPT Tahunan yaitu sebagai berikut :

- a. Membuka kelas pajak tentang Kewajiban dan Cara Penyampaian SPT Tahunan baik secara tatap muka maupun daring.

Membuka kelas pajak dilakukan secara intensif tentang prosedur dan tata cara pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi. Misalnya petugas pajak akan mendatangi Wajib Pajak di instansi atau perusahaan tertentu. Wajib Pajak juga bisa mendatangi Kantor Pelayanan Pajak di daerahnya. Selain itu, sosialisasi dapat dilakukan dengan cara menerbitkan iklan layanan pajak yang disampaikan melalui media cetak, media elektronik dan media *online*. Tujuan diadakannya penyuluhan agar Wajib Pajak dapat memahami prosedur dan tata cara pelaporan SPT dengan baik dan benar sehingga tidak terjadi kesalahan pada saat pengisian SPT Tahunan Orang Pribadi.

Putri Handayani juga mengatakan hal yang sama :
“Namun Kantor Pelayanan Pajak menyediakan layanan helpdesk yang salah satunya bertugas untuk memberi penjelasan kepada Wajib Pajak terkait pengisian SPT secara baik dan benar” (Handayani 2021). Putri Handayani juga mengatakan bahwa “Membuka kelas pajak tentang kewajiban dan cara penyampaian SPT Tahunan baik secara tatap muka maupun daring (zoom)” (Handayani 2021).

- b. Melayani konsultasi baik layanan secara tatap muka maupun daring.

Untuk Wajib Pajak yang kurang teliti atau kurang paham dalam pengisian SPT Tahunan Pajak Penghasilan, maka dapat berkonsultasi dengan salah satu petugas *Account Representative*. Setiap *Account Representative* berkewajiban untuk memberikan bimbingan/konsultasi dan melakukan pengawasan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kemudian petugas *Account Representative* akan memberikan pengarahan mengenai masalah yang dikonsultasikan oleh Wajib Pajak.

Putri Handayani juga mengatakan hal yang sama :
“Layanan konsultasi yang dibuka adalah konsultasi yang berkaitan dengan cara akses, registrasi, penggunaan serta pelaporan SPT Tahunan secara *online* melalui *DJP Online*”

(Handayani 2021). Putri Handayani juga mengatakan bahwa “Melayani konsultasi baik dengan layanan tatap muka (*helpdesk* di kantor), telepon maupun secara *online* melalui *email* ataupun *whatsapp*” (Handayani 2021).

Upaya untuk mengatasi hambatan – hambatan tersebut KPP Pratama Medan Petisah melakukan sosialisasi tentang kewajiban penyampaian SPT Tahunan serta tata cara pelaporan SPT Tahunan dan melayani konsultasi secara *online* maupun tatap muka sehingga Wajib Pajak yang tidak memahami Pelaporan SPT Tahunan dapat terbantu dengan sosialisai dan konsultasi yang dilakukan untuk meningkatkan ketaatan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan.

2. KPP Pratama Medan Petisah menerbitkan Surat Himbauan/Teguran untuk menyampaikan SPT Tahunan.

Jika menemukan adanya dugaan ketidakbenaran dalam pelaporan SPT Tahunan berdasarkan data-data yang ada di kantor pajak, maka KPP Pratama Medan Petisah akan menerbitkan dan mengirimkan Surat Himbauan Pembetulan SPT kepada Wajib Pajak mengenai konfirmasi data dan himbauan untuk melakukan pembetulan SPT berdasarkan hasil analisis profil Wajib Pajak yang bersangkutan.

Putri Handayani juga mengatakan hal yang sama : “Dan Tindakan yang dilakukan antara lain dengan menerbitkan surat himbauan dan/atau surat teguran untuk menyampaikan SPT Tahunan” (Handayani 2021).

Sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia No. 28 Tahun 2007 Pasal 14 adalah sebagai berikut :

- 1) Direktur Jenderal Pajak dapat menerbitkan Surat Tagihan Pajak apabila:
 - a. Pajak Penghasilan dalam tahun berjalan tidak atau kurang dibayar;
 - b. dari hasil penelitian terdapat kekurangan pembayaran pajak sebagai akibat salah tulis dan/atau salah hitung;
 - c. Wajib Pajak dikenai sanksi administrasi berupa denda dan/atau bunga;
 - d. Pengusaha yang telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak, tetapi tidak membuat faktur pajak atau membuat faktur pajak, tetapi tidak tepat waktu;
 - e. Pengusaha yang telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak yang tidak mengisi faktur pajak secara lengkap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (5) Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai 1984 dan perubahannya, selain:
 1. Identitas pembeli sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (5) huruf b Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai 1984 dan perubahannya; atau
 2. Identitas pembeli serta nama dan tandatanga sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (5) huruf b dan huruf g Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai 1984 dan perubahannya, dalam hal penyerahan dilakukan oleh Pengusaha Kena Pajak pedagang eceran;
 - f. Pengusaha Kena Pajak melaporkan faktur pajak tidak sesuai dengan masa penerbitan faktur pajak; atau

- g. Pengusaha Kena Pajak yang gagal berproduksi dan telah diberikan pengembalian Pajak Masukan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (6a) Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai 1984 dan perubahannya.
- 2) Surat Tagihan Pajak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan surat ketetapan pajak.
 - 3) Jumlah kekurangan pajak yang terutang dalam Surat Tagihan Pajak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan huruf b ditambah dengan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) perbulan untuk paling lama 24 (dua puluh empat) bulan, dihitung sejak saat terutangnya pajak atau berakhirnya Masa Pajak, bagian Tahun Pajak, atau Tahun Pajak sampai dengan diterbitkannya Surat Tagihan Pajak.
 - 4) Terhadap pengusaha atau Pengusaha Kena Pajak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, huruf e, atau huruf f masing-masing, selain wajib menyetor pajak yang terutang, dikenai sanksi administrasi berupa denda sebesar 2% (dua persen) dari Dasar Pengenaan Pajak.
 - 5) Terhadap Pengusaha Kena Pajak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g dikenai sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) per bulan dari jumlah pajak yang ditagih kembali, dihitung dari tanggal penerbitan Surat Keputusan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak sampai dengan tanggal penerbitan Surat Tagihan Pajak, dan bagian dari bulan dihitung penuh 1 (satu) bulan.
 - 6) Tata cara penerbitan Surat Tagihan Pajak diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan. (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan 2007)

Upaya yang dilakukan KPP Pratama Medan Petisah menerbitkan surat teguran terhadap Wajib Pajak yang belum melaporkan SPT Tahunannya sampai batas waktu berakhir. Jika surat teguran tersebut belum dipenuhi, maka Wajib Pajak akan

dikenakan sanksi perpajakan, yaitu sanksi administrasi berupa bunga atau denda.