

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR
KEEFEKTIFAN PENAGIHAN PAJAK DI
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
PALEMBANG SEBERANG ULU**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik**



Oleh:

**Elia Berliana Titania
NIM. 07011381621148**

Konsentrasi Keuangan Negara dan Fiskal

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU
POLITIK UNIVERSITAS SRIWIJAYA
PALEMBANG
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KEEFEKTIFAN
PENAGIHAN PAJAK DI
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PALEMBANG
SEBERANG ULU

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik

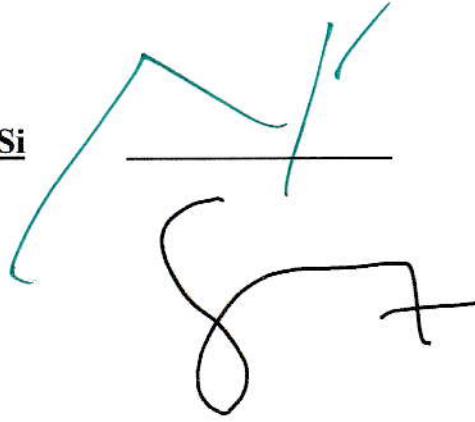
Oleh :

Elia Berliana Titania
07011381621148

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Juli 2021

Pembimbing I

Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001



Pembimbing II

Drs. Gatot Budiarto, M.S
NIP. 195806091984031002



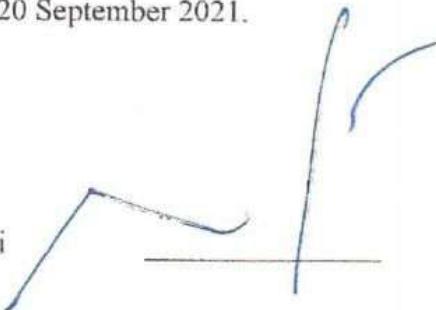
HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul "Analisis Faktor-faktor Keefektifan Penagihan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu" telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Komperenhensif Skripsi Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada tanggal 20 September 2021.

Palembang, 20 September 2021

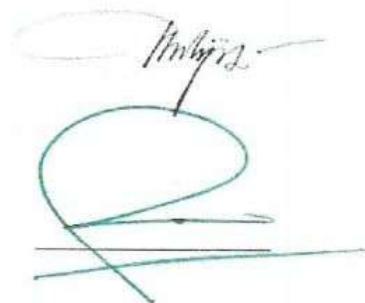
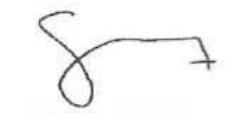
Ketua:

1. Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001

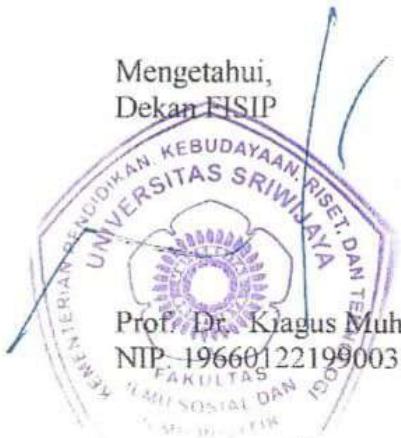


Anggota :

1. Drs. Gatot Budiarto, M.S
NIP. 195806091984031002
2. Dr. Ardiyan Saptawan, M.Si
NIP. 1965111171990031004
3. Sofyan Effendi, S.I.P., M.Si
NIP. 197705122003121003



Mengetahui,
Dekan FISIP



Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 196601221990031004

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

MOTTO DAN PERSEMPAHAN

“Tidak ada yang menyelamatkan kita kecuali diri kita sendiri. Tidak ada yang bisa dan tidak ada yang mampu. Diri kita sendiri harus mampu melangkah pada jalan yang kita tuju.”

(Siddharta Gautama)

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Diri Sendiri
2. Kedua Orangtua, Bapak Edy Purwadi Silitonga dan Ibu Hotmaria Matanari
3. Opung Emmelia Simatupang
4. Abang Binsar Sepdian
5. Keluarga Besar Opung Tombang
6. Rekan seperjuangan Cinthya, Feronika, Puteri, Rahmah, dan Novitasari
7. Almamater kebanggaan saya

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke Hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala berkatNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Faktor-faktor Keefektifan Penagihan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu” dengan baik dan di waktu yang tepat.

Skripsi ini dapat tersusun dengan baik tidak terlepas dari bimbingan, dukungan, bantuan dan doa dari berbagai pihak. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri yang berhasil menyelesaikan skripsi ini, tidak lupa juga penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada orang terkasih di dalam hidup penulis, kedua orang tua penulis Bapak Edy Purwadi Silitonga dan Ibu Hotmaria Matanari, opung Emmelia Simatupang, abang Binsar Sepdian, keluarga besar Opung Tombang, serta teman seperjuangan semasa kuliah Cinthya, Feronika, Puteri, Rahmah, dan Novitasari yang tidak pernah berhenti memberikan semangat, bantuan, serta penghiburan dalam usaha penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu selama masa perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu penulis ingin menggunakan kesempatan ini untuk berterimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Kgs. Muhammad Sobri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya dan dosen Pembimbing I yang telah membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini
2. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA. Dan Ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si selaku ketua dan sekretaris jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya;

3. Drs. Gatot Budiarto, MS selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing serta masukan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu serta pengetahuan yang sangat berguna untuk saat ini dan akan dating;
5. Ibu Ega Fitriawati selaku Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu beserta jajaran yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melaksanakan penelitian;
6. Bapak Erwin Simatupang selaku Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi III di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu yang telah membantu dan memberikan semangat secara personal kepada penulis;
7. Ibu Ayu Lestari selaku pelaksana di KPP Pratama Seberang Ulu yang sudah meluangkan waktu serta membantu penulis untuk mengurus segala keperluan data dan informasi yang dibutuhkan;
8. Ibu Martha Yosephine selaku pelaksana di seksi penagihan KPP Pratama Palembang Seberang Ulu yang sudah meluangkan waktu, menyemangati, menjadi *informan* serta membantu penulis untuk mengolah data dan memberikan informasi yang sangat berguna dalam penyelesaian skripsi ini;
9. Bapak Hendra Pratama selaku Jurusita Pajak yang bertugas di seksi penagihan KPP Pratama Palembang Seberang Ulu yang telah membantu serta meluangkan waktunya sebagai *informan* untuk memberikan informasi yang sangat berguna daan memberikan pembelajaran tentang penagihan pajak kepada penulis;
10. Tasya Elizabeth dan Debora Uli yang telah mendukung dan mendoakan penulis

- dalam penyelesaian skripsi;
11. Keluarga besar HOTTESH yang telah setia memberikan semangat dari keajuhan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi;
 12. Faliq firdaus yang telah banyak membantu dan memberikan masukan dalam penyelesaian skripsi ini;
 13. Seluruh pihak terkait yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang ikut serta berperan dalam melancarkan setiap proses penyelesaian skripsi ini.

Palembang, Juli 2021

Elia Berliana Titania

ABSTRAK

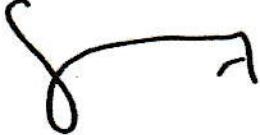
Penelitian ini dilatar belakangi oleh tidak tercapainya target realisasi penerimaan pajak oleh seksi penagihan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu selama dua tahun berturut-turut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan faktor penghambat keefektifan penagihan pajak di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik analisis deskriptif. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas organisasi menurut Richard M. Steers dengan mengambil salah satu dimensi yaitu dimensi optimalisasi tujuan dengan enam sub-dimensi di dalamnya yang digunakan sebagai tolak ukur yaitu tujuan penagihan pajak, pemanfaatan sumber daya, keadaan lingkungan internal dan eksternal, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, serta adaptasi organisasi. Dari enam sub-dimensi yang digunakan maka ditemukanlah faktor-faktor pendukung dalam merealisasi penerimaan pajak seksi penagihan diantaranya Standar Operasional Prosedur (SOP), sumber daya manusia yang memadai, sarana dan prasarana, serta peran pemimpin. Sedangkan, faktor yang menghambat diantaranya kurangnya kepatuhan wajib pajak, proses komunikasi antara pelaksana seksi penagihan dengan wajib pajak terutang, serta tidak sebandingnya kemajuan teknologi yang diterapkan oleh masyarakat sekitar. Harapannya kedepan, seksi penagihan pajak KPP Pratama Palembang Seberang Ulu dapat mengoptimalkan realisasi penerimaan pajak tahunan, serta mempertahankan faktor-faktor pendukung keefektifan penagihan pajak di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.

Kata Kunci : Efektivitas Organisasi, Optimalisasi Tujuan, Penagihan Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Pratama

Pembimbing I

Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001

Pembimbing II


Drs. Gatot Budiarto, M.S
NIP.195806091984031002

Palembang, Juli 2021
Ketua Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya


Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

ABSTRACT

This research was motivated by the non-achievement of the target of realizing tax revenue by the billing section at the Tax Service Office of Pratama Palembang Seberang Ulu for two consecutive years. The purpose of this study was to find out the supporting factors and factors inhibiting the effectiveness of tax collection in KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. This research uses qualitative research methods with descriptive analysis techniques. This research uses the theory of organizational effectiveness according to Richard M. Steers by taking one of the dimensions, namely the dimensions of goal optimization with six sub-dimensions in it that are used as benchmarks, namely tax collection purposes, resource utilization, internal and external environmental circumstances, communication processes, leadership and decision-making, and organizational adaptation. From the six sub-dimensions used, there were supporting factors in the realization of tax revenues of the billing section including Standard Operating Procedures (SOP), adequate human resources, facilities and infrastructure, and the role of leaders. Meanwhile, factors that inhibit include the exchange of taxpayer compliance, the communication process between the implementation of the billing section with the owed taxpayer, and the disproportionate technological advances implemented by the surrounding community. Hopefully in the future, the tax collection section of KPP Pratama Palembang Seberang Ulu can optimize the realization of annual tax revenues, as well as maintain factors supporting the effectiveness of tax collection in KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.

Keywords: *Organizational Effectiveness, Goal Optimization, Tax Collection, Primary Tax Service Office*

Advisor I

Advisor II

Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001

Drs. Gatot Budiarto, M.S
NIP.195806091984031002

Palembang, Juli 2021

Chairman of The Public Administration
Departement Faculty of Social and Political Science
Sriwijaya University



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	2
A. LATAR BELAKANG	2
B. RUMUSAN MASALAH	8
C. TUJUAN PENELITIAN	8
D. MANFAAT PENELITIAN.....	8
1. Manfaat Teoritis.....	8
2. Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. LANDASAN TEORI.....	10
1. Efektivitas Organisasi	10
2. Keuangan Negara	17
3. Pengertian Pajak, Fungsi, dan Ciri pajak	18
4. Penagihan Pajak	19
B. PENELITIAN TERDAHULU	20
C. KERANGKA PEMIKIRAN	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	26

A. JENIS PENELITIAN	26
B. DEFINISI KONSEP.....	27
C. FOKUS PENELITIAN	28
1. Optimalisasi Tujuan	29
D. JENIS DAN SUMBER DATA	31
1. Data Primer	31
2. Data Sekunder.....	31
E. INFORMAN PENELITIAN	32
F. TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	32
1. Wawancara.....	33
2. Dokumentasi	33
3. Observasi.....	33
G. TEKNIK ANALISIS DATA.....	34
H. LOKASI PENELITIAN	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
A. Gambaran Umum Seksi Penagihan Kantor Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu	35
1. Sejarah Singkat	35
2. Dasar Hukum	36
3. Tugas dan Fungsi	38
4. Tujuan dan Sasaran	39
5. Struktur Organisasi	39
B. Analisis Faktor-Faktor Keefektifan Penagihan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu	59
1. Tujuan Penagihan Pajak.....	60
2. Pemanfaatan Sumber Daya	65
3. Keadaan Lingkungan	71
4. Proses Komunikasi.....	75
5. Kepemimpinan dan Pengambilan Keputusan	80
6. Adaptasi	82
BAB V PENUTUP	93
A. Kesimpulan	93
B. Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	96

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak KPP Pratama Palembang Seberang Ulu Tahun 2017-2018	5
Tabel 1. 2 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Seksi Penagihan di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu Tahun 2017 - 2018.....	6
Tabel 1. 3 Intepretasi dan Kriteria Efektivitas.....	6
Tabel 2. 1 Kriteria Kefektifan Organisasi	12
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3. 1 Fokus Penelitian.....	29
Tabel 4. 1 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Oleh Penagihan Pajak Tahun 2017-2018	61
Tabel 4. 2 Penerbitan Surat Teguran di KPP Pratama Palembang	62
Tabel 4. 3 Penerbitan Surat Paksa di KPP Pratama Palembang	63
Tabel 4. 4 Penerbitan SPMP di KPP Pratama Palembang	63
Tabel 4. 5 Pelaksanaan Lelang di KPP Pratama Palembang.....	63
Tabel 4. 6 Target dan Realisasi tindakan penagihan aktif KPP	70
Tabel 4. 7 Jumlah WP Terdaftar tahun 2017 - 2018.....	71
Tabel 4. 8 Data Statistik Jumlah Pegawai di Seksi Penagihan.....	67
Tabel 4. 9 Data Statistik Jumlah Pegawai di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu ..	72
Tabel 4. 10 Matriks Penjelasan Faktor-faktor Pendukung dan Faktor-faktor Penghambat.....	90

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4. 1 Peta Palembang yang Menunjukkan Beberapa Kecamatan di Seberang Ulu.....	36
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Kantor Pelayan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu ...	40
Gambar 4. 3 Alur dan Jadwal Pelaksanaan Penagihan Pajak	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Surat Tugas Penunjukan Pembimbing Skripsi.....	99
Lampiran 2	: Surat Izin Penelitian.....	100
Lampiran 3	: Surat Balasan Instansi.....	101
Lampiran 4	: Kartu Bimbingan Seminar Usulan Skripsi Pembimbing I.....	102
Lampiran 5	: Kartu Bimbingan Seminar Usulan Skripsi Pembimbing II.....	103
Lampiran 6	: Kartu Perbaikan Seminar Proposal.....	
Lampiran 7	: Kartu Bimbingan Skripsi Pembimbing I.....	
Lampiran 8	: Kartu Bimbingan Skripsi Pembimbing II.....	
Lampiran 9	: Pedoman Wawancara.....	104
Lampiran 10	: Pedoman Observasi.....	106
Lampiran 11	: Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan.....	107
	Tata Cara Perpajakan Pasal 1 dan 2	
Lampiran 12	: Undang-undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2000 Pasal I tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 19 Tahun 1997 tentang Penagihan Pajak Dengan Surat Paksa.....	117
Lampiran 13	: Tata Cara Penagihan Seketika dan Sekaligus.....	119
Lampiran 14	: Tata Cara Penerbitan dan Penyampaian Surat Teguran	124
Lampiran 15	: Tata Cara Penerbitan dan Pemberitahuan Surat Paksa.....	128
Lampiran 16	: Tata Cara Penerbitan dan Penyampaian Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan.....	132
Lampiran 17	: Tata Cara Pelaksanaan Lelang.....	136
Lampiran 18	: Tata Cara Penyetoran Barang Sitaan Berupa Uang Tunai Untuk Pelunasan Utang Pajak Dan Biaya Penagihan Pajak Yang Dikecualikan Dari Penjualan Secara Lelang Dalam Rangka Pelaksanaan Penagihan Pajak Dengan Surat Paksa.....	142

DAFTAR SINGKATAN

1. KPP Pratama : Kantor Pelayanan Pajak Pratama
2. WP : Wajib Pajak
3. SOP : Standar Operasional Prosedur
4. ST : Surat Teguran
5. SP : Surat Paksa
6. SPMP : Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan
7. SPT : Surat Pemberitahuan

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan prima atau “*excellence service*” adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan (Elhaitammy, 1990:39). “Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat kriteria pelayanan prima yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan ketetapan waktu. Penetapan standar pelayanan prima menjadi isu yang sangat penting dalam pengembangan sistem pelayanan publik karna digunakan sebagai salah satu upaya untuk mencapai tujuan pelayanan serta mengatur organisasi. Standar pelayanan perlu dirumuskan untuk menjamin pelayanan publik yang memenuhi prinsip penyelenggaraan layanan yang transparan, non-partisan, efektif, efisien dan akuntabel” (Dwiyanto, 2011:89-90).

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah adalah dalam hal perpajakan. Pajak merupakan alternatif yang sangat potensial dalam rangkapeningkatan dana. Berdasarkan hal itu maka peningkatan kesadaran masyarakat dalam hal perpajakan harus didukung dengan peningkatan peran aktif dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Masalah kepatuhan pajak merupakan masalah klasik yang dihadapi di hampir semua negara yang menerapkan sistem perpajakan (Direktorat Jenderal Pajak, 2012). Sistem pemungutan pajak yang diterapkan di Indonesia yaitu *self assessment system*. *Self assessment system* diharapkan dapat mendorong kepatuhan wajib pajak di dalam menjalankan kewajiban

perpajaknya. Beberapa upaya telah dilakukan oleh pemerintah dalam rangka meningkatkan penerimaan pajak, antara lain dengan melakukan reformasi pajak (*tax reform*). Pemerintah juga melakukan pembaharuan yang menyangkut kebijakan perpajakan, administrasi perpajakan, dan undang-undang perpajakan yang saling berhubungan satu sama lain untuk mencapai target penerimaan pajak secara optimal.

Pada Tahun 2018, Kementerian Keuangan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) 2018 mengemban amanah target penerimaan pajak sebesar Rp 1.618,1 Triliun. Angka ini melejit 9,9% dibandingkan tahun 2017 yang terpatok sebesar Rp 1.472,7 Triliun. Berbagai cara dan strategi telah dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) selaku penanggung jawab untuk mengumpulkan penerimaan negara melalui pajak. Penggalian potensi oleh DJP dilakukan melalui dua program besar, yaitu ekstensifikasi, dan intensifikasi. Ekstensifikasi merupakan serangkaian kegiatan untuk memperluas basis subjek pajak dan objek pajak. Beberapa program ekstensifikasi yang dilakukan DJP diantaranya program ekstensifikasi Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan melalui kegiatan *door to door* dan kegiatan amnesti pajak yang berlaku sejak 1 Juli 2017 hingga 31 Maret 2018. intensifikasi adalah serangkaian kegiatan penggalian potensi pajak terhadap subjek pajak yang telah terdaftar.

Penggalian potensi melalui intensifikasi yang dilaksanakan DJP anatara lain melalui kegiatan penagihan yang menjadi tanggung jawab seksi penagihan di tingkat Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Definisi penagihan pajak menurut Soemitro (1996:17), yaitu penagihan pajak adalah perbuatan yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) karena Wajib Pajak tidak mematuhi ketentuan Undang-undang pajak, khusunya mengenai pembayaran pajak yang terutang. Definisi lain menurut Rusdji (2004:6), yaitu Penagihan pajak adalah serangkaian tindakan agar Wajib Pajak melunasi utang pajak dan biaya penagihan pajak

dengan menegur dan memperingatkan, melaksanakan penagihan seketika dan sekaligus memberitahukan surat paksa, mengusulkan pencegahan, melaksanakan penyitaan, melaksanakan penyanderaan dan menjual barang yang disita. Pelaksana yang melakukan kegiatan penagihan aktif disebut jurusita.

KPP Pratama Palembang Seberang Ulu adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung. KPP Pratama Palembang Seberang Ulu memiliki wilayah kerja yang meliputi 4 Kecamatan, yaitu Kecamatan Seberang Ulu I, Kecamatan Seberang Ulu II, Kecamatan Plaju dan Kecamatan Kertapati. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu mempunyai target penerimaan pajak kantor disetiap tahunnya.

Berkaitan dengan target penerimaan pajak di kantor tahunan di Kantor Pelayanan Pajak Palembang Seberang Ulu maupun di seksi penagihannya pada Tahun 2018, berikut merupakan data target dan realisasi penrimaan pajak tahunan untuk tahun anggaran 2017 hingga 2018:

Tabel 1. 1
Target dan Realisasi Penerimaan Pajak KPP Pratama Palembang Seberang Ulu dan Seksi Penagihan Tahun 2017-2018

Tahun	Nama Unit	Rencana	Realisasi	Persentase
		Penerimaan	Penerimaan	
2017	KPP Pratama Palembang Seberang Ulu	273.045.119.000	291.414.976.698	106,73%
2018	KPP Pratama Palembang Seberang Ulu	350.349.181.000	355.576.626.057	101,49%

(Sumber: Diolah oleh penulis berdasarkan data yang didapat dari KPP Pratama Palembang Seberang Ulu)

Berdasarkan data target dan realisasi penerimaan pajak KPP Pratama Pajak Seberang Ulu, menunjukkan bahwa KPP Pratama Palembang Seberang Ulu mencapai target tahunan selama tahun 2017 – 2018. Dalam merealisasikan target tahunan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu didukung oleh berbagai seksi yang bertugas didalamnya, diantaranya subbagian umum, seksi pengolahan data dan informasi, seksi pelayanan, seksi penagihan, seksi pemeriksaan, Ekstensifikasi Perpajakan , Seksi pengawasan dan konsultasi I – IV, serta kelompok Jabatan Fungsional. Dari semua seksi yang ada di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu, masing – masing mempunyai target tahunan untuk mendukung pencapaian target tahunan kantor.

Seksi Penagihan merupakan salah satu seksi yang juga ikut mendukung pencapaian target tahunan kantor pelayanan pajak Pratama Palembang Seberang Ulu. Maka dari itu, disetiap tahunnya seksi penagihan memiliki target tahunan yang ditentukan setiap tahunnya.

Berikut ini target dan realisasi penerimaan pajak seksi penagihan di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu Tahun 2017 – 2018.

Tabel 1.2

Tahun	Nama Unit	Rencana Penerimaan	Realisasi Penerimaan	Persentase
2017	Seksi Penagihan	5.807.554.751	2.485.289.259	42,79%
2018	Seksi Penagihan	8.010.197.362	2.847.773.203	35,55%

(Sumber: Diolah oleh penulis berdasarkan data yang didapat dari KPP Pratama Palembang Seberang Ulu)

Dari data target dan realisasi penerimaan pajak seksi penagihan di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu tahun 2017 – 2018, menunjukkan bahwa seksi penagihan hanya menyumbang sebesar 42,79% dari target tahunan yang telah ditentukan pada tahun 2017, kemudian turun menjadi 35,55% di tahun 2018.

Dari data target dan realisasi penerimaan pajak oleh seksi penagihan tahun 2017 hingga tahun 2018, dapat dilihat adanya fenomena tidak optimalnya seksi penagihan dalam merealisasikan target penerimaan pajak pada tahun anggaran 2017 hingga tahun 2018.

Efektivitas yang berarti keberhasilan dalam mencapai tujuanatau target dari suatu aktivitas tertentu. Efektivitas merupakan pencapaian hasil yang sesuai dengan target yang telah ditentukan sebelumnya. Kontribusi adalah suatu tindakan untuk ikut serta bertindak aktif dengan mengoptimalkan kemampuan yang bertujuan memberikan manfaat bagi masyarakat. Dibawah ini merupakan tabel mengenai presentasi interpretasi kriteria efektivitas berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 690.900.327 tentang Interpretasi dan Kriteria Efektivitas:

Tabel 1.3
Interpretasi dan Kriteria Efektivitas

Interpretasi Efektivitas (%)	Kriteria
>100	Sangat Efektif
90-100	Efektif

80-90	Cukup Efektif
60-80	Kurang Efektif
<60	Tidak Efektif

(Sumber : DEPDAGRI, Kepmendagri No. 690.900.327)

Berdasarkan Tabel Interpretasi dan Kriteria Efektivitas diatas, dapat dilihat bahwa apabila presentase pencapaian target lebih dari 100% termasuk kedalam kategori sangat efektif, 80-90% termasuk kedalam kategori efektif, 60-80% termasuk kedalam kategori cukup efektif dan apabila kurang dari 60% termasuk kedalam kategori tidak efektif. Dengan demikian, dapat dilihat pula bahwa realisasi penerimaan Kantor Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu selama 2 tahun anggaran dapat digolongkan sangat efektif. Sedangkan, hal sebaliknya terjadi pada seksi penagihan. Bisa dilihat dari dua tahun anggaran yaitu pada tahun 2017 hingga 2018 seksi penagihan pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu masuk kedalam kategori tidak efektif dalam mencapai target penerimaan pajak kantor tahunan. Oleh karena hal tersebut, maka penulis berkeinginan untuk meneliti lebih dalam mengenai faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat seksi penagihan dalam mencapai target penerimaan pajak tahunan di KPP Palembang Seberang Ulu.

Tidak optimalnya seksi penagihan dalam merealisasikan target penerimaan pajak oleh seksi penagihan pada tahun anggaran 2017 hingga tahun 2018 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu yang mendasari ketertarikan peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Faktor-faktor Keefektifan Penagihan Pajak di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu”

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan, yaitu apa saja faktor-faktor keefektifan penagihan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu?

C. TUJUAN PENELITIAN

Sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor pendukung serta penghambat efektivitas seksi penagihan di Kantor Pelayanan Pajak Sebrang Ulu dalam pencapaian target penerimaan.

D. MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan permasalahan yang menjadi fokus penelitian dan tujuan yang ingin dicapai, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Dapat digunakan untuk menambah wawasan dan literatur khususnya yang berkaitan dengan efektivitas penagihan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan akan memberikan gambaran yang utuh mengenai fenomena yang ada, sekaligus memberikan masukan pada pihak-pihak yang penting dalam meningkatkan efektivitas penagihan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu. Penelitian ini juga dapat diajukan sebagai rujukan bagi *stakeholder* terkait lain untuk meningkatkan efektivitas dan menncapai tujuan organisasinya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Dwiyanto, Agus (edit). 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Elhaitammy, T. 1990. *Service Excellence, 6th Ed.* The Drayden Press:
- Chicago. Georgopolous dan Tannenbaum. 1985. *Efektivitas Organisasi*.
- Jakarta : Erlangga. Gie, The Liang. 1998. *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta :
- Gunung Agung.
- Handayaningrat, Soewarno. 1994. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta : CV. Haji Masagung.
- Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta,
2007. Martini dan Lubis 1987. *Teori Organisasi*. Bandung : Ghalia Indonesia.
- Rusdji, Muhammad. 2004. PPSP. *Penagihan Pajak Dengan Surat Paksa*. Jakarta : Indeks Soemitro, Rochmad. 1996. *Pengantar Singkat Hukum Pajak*. Jakarta : PT. Eresco Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung :
- Alfabeta. Steers Richard M. 2005. *Efektivitas Organisasi* (Terjemahan). Jakarta :
- Erlangga.
- Suparmoko, M. 2003. *Keuangan Negara dalam Teori dan Praktek, Edisi 5, BPFE-UGM*. Yogyakarta.

Peraturan Perundang-undangan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang

Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia

Peraturan Menteri Keuangan No.62 /PMK.01/2009 pasal 58 tentang Organisasi dan

Tata Kerja Instansi vertical Direktorat Jenderal Pajak. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia

Undang-undang Republik Indonesia nomor 19 Tahun 2000 tentang perubahan atas

undang- undang nomor 19 tahun 1997 tentang penagihan pajak dengan surat paksa. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia

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. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia

Skripsi

Hifowati, Dian. 1991. *Efektivitas Administrasi Penagihan Pajak Studi Perbandingan*

Antara KPP Jakarta Barat Tiga dan KPP Pusat Empat. Skripsi diterbitkan.

Depok : Universitas Indonesia.

Kusumo, Rifari Widya. 2013. *Efektivitas Penagihan Pajak dengan Surat Paksa dan*

Penyitaan dalam Upaya Optimalisasi Penerimaan Pajak (Studi di Kantor

Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III). Skripsi diterbitkan.

Malang : Universitas Brawijaya.

Widyanto, Petrus. 2018. *Efektivitas Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang dalam Pemungutan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bagunan Tahun 2017.* Skripsi diterbitkan. Indralaya : Universitas Sriwijaya.