



PENAGIHAN PAJAK DENGAN SURAT PAKSA DI KPP PRATAMA BANJARBARU PADA MASA PANDEMI COVID-19

Tiara Wijianti

Politeknik Keuangan Negara STAN

Primandita Fitriandi

Politeknik Keuangan Negara STAN

Alamat Korespondensi: 2301190284.tiarawijianti@gmail.com, primandita@pknstan.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Diterima Pertama

[01 12 2022]

Dinyatakan Diterima

[10 12 2022]

KATA KUNCI:

COVID-19 Pandemic, Forced Letter, Tax Collection

KLASIFIKASI JEL:

H20

ABSTRACT

The COVID-19 pandemic that has hit Indonesia since 2020 has had an impact on declining tax revenues. This is due, in part, to the fact that the act of collecting taxes is not optimal, especially due to the submission of forced letters which require a meeting between the tax official and the taxpayer. This study aims to determine the implementation of tax collection by forced letter, the target and realization of the delivery of forced letters, as well as the obstacles and efforts of tax officers in overcoming these obstacles. The methods used are quantitative and qualitative methods, which are sourced from tax collection data and interviews with tax officers at KPP Pratama Banjarbaru. The results showed that the implementation of tax collection by forced letter at KPP Pratama Banjarbaru during the COVID-19 Pandemic was not as busy as in previous years, due to social restrictions that tended to limit bailiffs when they wanted to submit forced letters, both at the office and at the taxpayer's place. The target and actual submission of forced letters also decreased drastically during the COVID-19 Pandemic. This is done as a form of adjustment to the many obstacles that have arisen as a result of the Pandemic. However, even so, KPP Pratama Banjarbaru still managed to achieve the target of submitting forced letters.

ABSTRAK

Pandemi COVID-19 yang melanda Indonesia sejak 2020 telah memberi dampak terhadap menurunnya penerimaan pajak.

Hal ini disebabkan salah satunya karena tindakan penagihan pajak berjalan kurang maksimal, khususnya karena penyampaian surat paksa yang mengharuskan adanya pertemuan antara petugas pajak dengan wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan penagihan pajak dengan surat paksa, target dan realisasi penyampaian surat paksa, serta hambatan dan upaya petugas pajak dalam mengatasi hambatan tersebut. Adapun metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dan kualitatif, yang bersumber dari data penagihan pajak serta wawancara dengan petugas pajak di KPP Pratama Banjarbaru. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan penagihan pajak dengan surat paksa di KPP Pratama Banjarbaru selama Pandemi COVID-19 tidak sepadat tahun-tahun sebelumnya, sebab adanya pembatasan sosial yang cenderung membatasi jurusita saat ingin menyampaikan surat paksa, baik di kantor maupun di tempat wajib pajak yang bersangkutan. Target dan realisasi penyampaian surat paksa juga turut menurun drastis selama adanya Pandemi COVID-19. Hal ini dilakukan sebagai bentuk penyesuaian atas banyaknya hambatan yang muncul diakibatkan Pandemi. Namun, meskipun demikian, KPP Pratama Banjarbaru tetap berhasil mencapai target penyampaian surat paksa.

1. PENDAHULUAN

Menurut World Health Organization (WHO), COVID-19 merupakan penyakit yang disebabkan oleh Novel Coronavirus (2019-nCoV) yang menjangkit saluran pernapasan manusia dan hewan, dengan gejala mulai dari demam, batuk kering, kehilangan indera perasa atau penciuman, dan lainnya. Penyakit ini dapat mengakibatkan flu biasa sampai penyakit serius layaknya Middle East Respiratory Syndrome (MERS) dan severe acute respiratory syndrome (SARS). Kemunculan awal virus ini adalah di Wuhan, Tiongkok, tepatnya pada Desember 2019, dan kini telah tersebar secara global. Di Indonesia, kasus COVID-19 pertama ditemukan menjangkit warga Depok, Jawa Barat, pada

Maret 2020. Sejak itu, penularan virus tersebut berangsur-angsur meluas hingga seluruh Indonesia. Berdasarkan data Peta Sebaran Skala Nasional dari Satuan Tugas (SATGAS) Penanganan COVID-19, kasus positif di Indonesia mulai mengalami kenaikan signifikan sejak awal Juni 2021 hingga mencapai puncaknya pada pertengahan Juli 2021 dengan jumlah kasus terkonfirmasi sebesar 54.517 kasus dan baru mencapai angka di bawah 10.000 pada akhir Agustus 2021.

Banyak sektor yang terkena dampaknya, termasuk perekonomian. Krisis kesehatan yang berpengaruh pada ekonomi dunia ini membuat seluruh negara yang terjangkit harus mundur dari rencana-rencana yang telah ditetapkan menjadi kebijakan tanggap darurat untuk mengatasi wabah COVID-19 (Muhyiddin, 2020). Penyebaran virus yang masif dan cepat mengharuskan hampir semua orang untuk tetap tinggal di rumah. Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (LIPI) melakukan survei atas kinerja Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di masa pandemi COVID-19, dan menemukan sekitar 47,13% UMKM harus menutup usahanya akibat pandemi, serta 94,95% usaha mengalami penurunan penjualan selama wabah melanda negeri.

Salah satu upaya pemerintah untuk mencegah penyebaran virus COVID-19 adalah dengan memberlakukan PPKM atau Perlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat. Kebijakan ini diterapkan berdasarkan Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 27 Tahun 2021 yang mengatur PPKM di Wilayah Jawa dan Bali, serta Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 31 dan 32 Tahun 2021 yang mengatur PPKM di luar Jawa dan Bali. PPKM terdiri dari empat tingkatan atau level. Semakin tinggi tingkatannya, semakin ketat pula pembatasannya.

Menindaklanjuti hal tersebut, Kementerian Keuangan pun turut menerbitkan Surat Edaran Nomor SE-7/MK.1/2020 tentang Upaya Peningkatan Kewaspadaan atas Pencegahan Penyebaran COVID-19 di Lingkungan Kementerian Keuangan yang memuat kebijakan untuk pegawai-pegawainya agar melaksanakan WFH (*work from home*), melarang pegawainya untuk bepergian ke luar kota/negeri, dan menghadiri kegiatan yang melibatkan massa secara fisik. Adanya peraturan itu tentunya menimbulkan beragam reaksi dan efek. Untuk kegiatan bersifat pelayanan yang tergolong sederhana, beberapa kantor memanfaatkan aplikasi perpajakan yang tersedia pada laman pajak.go.id, tetapi, untuk beberapa kegiatan yang memang hanya dapat dilakukan secara langsung di lapangan mengalami hambatan. Oleh karena itu, pelaksanaan penagihan piutang pajak secara aktif, khususnya pemberitahuan surat paksa, cenderung mengalami penurunan.

Berdasarkan data realisasi APBN 2020, penerimaan pajak terealisasi Rp1.072,1 triliun, berkontraksi 19,6% dibanding realisasi tahun 2019, dan berkisar 89,4% dari target. Selain itu, berdasarkan data

pada Laporan Keuangan Kementerian Keuangan Tahun Anggaran 2020, terjadi kenaikan jumlah piutang perpajakan bruto dari tahun 2019 sebesar 7,16%, dengan nominal penambahan Rp6,78 triliun dari Rp94,69 triliun piutang perpajakan pada 2019 menjadi Rp101,48 triliun pada 2020. Angka tersebut merupakan jumlah piutang pajak yang belum dilunasi sampai tanggal neraca. Ini hanya salah satu contoh imbas pandemi COVID-19 yang melanda negeri serta pemulihan ekonomi yang membutuhkan biaya besar. Tak hanya menurunkan kemampuan membayar pajak, jurusita pun kesulitan melaksanakan penagihan piutang pajak secara aktif (Masdi, 2021).

Berdasarkan hal tersebut, penulis tergerak untuk meninjau bagaimana Pandemi COVID-19 memberikan pengaruh kepada rangkaian proses tindakan penagihan pajak, spesifiknya pada tahapan pemberitahuan surat paksa. Selain itu, penulis juga ingin mengetahui faktor apa yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan penagihan dengan surat paksa di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Banjarbaru, serta apa saja yang dilakukan jurusita yang bertugas di kantor tersebut untuk mengatasinya. Untuk itu, penulis melakukan telaah studi kasus demi mendapatkan data yang diinginkan.

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penulis telah menemukan beberapa karya tulis ilmiah dan jurnal yang mengangkat tema penagihan pajak, khususnya mengenai pemberitahuan surat paksa, sebagai objek penelitian. Mayoritas topik yang digunakan dalam penelitian-penelitian sebelumnya adalah efektivitas penagihan pajak secara umum maupun efektivitas penagihan pajak dengan surat paksa secara khusus, tinjauan untuk mengetahui mekanisme penagihan pajak dengan surat paksa, serta untuk mengetahui hambatan pemberitahuan surat paksa dan cara mengatasinya. Beberapa penelitian mengambil rentang waktu sebelum pandemi COVID-19, ada pula yang berada pada periode saat pandemi COVID-19 terjadi. Sehingga penelitian-penelitian tersebut dapat dijadikan referensi sekaligus memberikan gambaran untuk penulis dalam penyelesaian karya tulis tugas akhir ini.

Penelitian pertama oleh Jaya dan Supriyadi (2021) fokus pada efektivitas penagihan pajak dengan surat paksa, Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan (SPMP), pemblokiran, dan lelang tahun 2018 s.d. 2020. Lebih lanjut, Najoran, Morasa, dan Wokas (2016) melakukan penelitian atas efektivitas dan kontribusi penagihan pajak khususnya PPN terhadap penerimaan pajak di KPP Pratama Kotamobagu. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Tanuwijaya dan Budiono (2014) menitikberatkan pembahasan pada kesesuaian penerapan prosedur penagihan pajak dengan surat paksa dan UU Penagihan Pajak dengan Surat Paksa

(PPSP) terhadap wajib pajak orang pribadi dan badan di Surabaya.

Sesuai dengan tujuan penelitian ini, penulis ingin mengetahui pelaksanaan Penagihan Pajak dengan Surat Paksa di KPP Pratama Banjarbaru, yang merupakan lokasi yang berbeda dari beberapa penelitian yang telah disebutkan di atas. Penulis juga ingin mengetahui apa saja yang membedakan pelaksanaan Penagihan Pajak dengan Surat Paksa sebelum dan selama terjadi Pandemi COVID-19, yaitu periode 2019 s.d. 2021. Kondisi yang berbeda tentunya menimbulkan hambatan ketika pengaplikasiannya, yang kemudian akan dibahas pula dalam tulisan ini, disertai dengan cara petugas pajak di KPP Pratama Banjarbaru mengatasinya.

2.2. Teori/Konsep

A. Pengertian Pajak

Pajak didefinisikan oleh banyak ahli, salah satunya ialah menurut Mardiasmo (2009), yang mendefinisikan pajak sebagai iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang, yang bersifat memaksa, dan merupakan dana yang langsung ditujukan untuk menyelenggarakan pemerintah.

Tak berbeda jauh dengan Mardiasmo, Adriani (2010) mendeskripsikan pajak sebagai suatu iuran yang diberikan kepada negara dan dapat dipaksakan, terutang oleh seseorang yang berkewajiban membayarnya berdasarkan peraturan yang berlaku, tanpa mendapat imbalan (prestasi) kembali, dan digunakan untuk membiayai pengeluaran yang berhubungan dengan tugas negara. Sementara menurut Brotodiharjo (2011), pajak dapat diartikan sebagai pemungutan yang berasal dari rakyat dan digunakan untuk kepentingan negara, yang juga bermakna pajak merupakan bantuan secara langsung atau tidak langsung yang dapat dipaksakan pemerintah kepada rakyat atau barang untuk membiayai belanja pemerintah.

Pajak memiliki peran besar dalam pembangunan negara. Pada Pasal 23A Undang-Undang Dasar 1945, disebutkan bahwa "pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dengan undang-undang". Kalimat tersebut menunjukkan jika undang-undang mengatur ketentuan terkait perpajakan, sehingga pungutan pajak dapat bersifat memaksa. Dalam Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Sebagaimana Telah Beberapa Kali Diubah Terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, dijelaskan bahwa pajak ialah kontribusi wajib untuk negara dari individu atau perusahaan/badan, yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, tanpa mendapat imbalan secara langsung, serta digunakan untuk kepentingan dan kemakmuran rakyat.

Maka, berdasarkan penjelasan di atas, pajak memiliki beberapa karakteristik tertentu, yaitu pajak wajib dibayarkan oleh warga negara, bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, tidak

memberikan imbalan langsung kepada pembayar pajak, dan bertujuan untuk keperluan negara demi kemakmuran rakyat.

B. Sistem Pemungutan Pajak

Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk menambah pemasukan perpajakan adalah dengan menerapkan sistem *self assessment* dalam pemungutan pajaknya. Dengan sistem ini, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, menghitung jumlah pajak terutang, menyetorkan pajak, melaporkan penyetoran, dan menetapkan sendiri jumlah pajak terutang lewat pengisian SPT. Dengan *self assessment*, wajib pajak memegang kendali seutuhnya atas penentuan besaran pajak yang harus dibayarkan kepada negara. Hal ini sangat membantu DJP sebab jumlah wajib pajak yang terus bertambah setiap tahunnya. Sementara pemerintah melakukan pengawasan dan administrasi sistem perpajakan.

Meskipun lebih praktis, efektif, dan efisien, penerapan sistem *self assessment* juga memiliki kekurangan, yaitu membuka celah bagi wajib pajak untuk melakukan pelanggaran, secara disengaja atau tidak, seperti kesalahan perhitungan, kesalahan setor, kesalahan pengisian SPT, hingga pelanggaran yang sulit terdeteksi seperti penghindaran pajak. (Destriyatna, Sudjana, & Dwiatmanto, 2014).

Maka, demi menghindari beragam pelanggaran oleh wajib pajak tersebut, pemerintah juga menerapkan sistem pemungutan pajak melalui pihak ketiga atau *withholding system*. Dengan sistem ini, pihak ketiga diberi kepercayaan untuk memotong atau memungut pajak atas penghasilan yang dibayarkan kepada penerima penghasilan, sekaligus menyetorkannya ke kas negara.

Namun demikian, adanya dua sistem pemungutan tersebut belum cukup untuk membuat penerimaan pajak negara meningkat secara signifikan. Masih belum sedikit wajib pajak yang belum sadar akan kewajiban perpajakannya hingga lupa membayar pajak sampai tanggal jatuh tempo surat ketetapan. Dari kejadian tersebut, akan muncul tindakan penagihan pajak oleh petugas pajak.

C. Pengertian Penagihan Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 1997 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa, yang telah diubah menjadi Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2000 Pasal 1 angka 9, Penagihan Pajak merupakan serangkaian tindakan agar penanggung pajak melunasi utang pajak dan biaya penagihannya. Penagihan dilakukan dengan menegur atau memperingatkan, melaksanakan penagihan seketika dan sekaligus, memberitahukan Surat Paksa, mengusulkan tindakan pencegahan, menyita, menyandera, sampai menjual barang yang telah disita. Adapun pengertian penagihan pajak menurut Soemitro (1991) ialah perbuatan yang dilakukan DJP karena wajib pajak tidak mematuhi ketentuan

Undang-Undang Perpajakan, spesifiknya mengenai pembayaran pajak. Sementara menurut Hadi (2001), penagihan pajak adalah serangkaian tindakan dari aparat atau petugas DJP sebab wajib pajak tidak melunasi sebagian maupun seluruh kewajiban perpajakan yang terutang berdasarkan Undang-Undang Perpajakan yang berlaku.

Penagihan pajak merupakan salah satu upaya untuk mengoptimalkan penerimaan pajak lewat pembayaran tunggakan pajak oleh wajib pajak, dengan pemberitahuan surat teguran dan surat paksa, pelaksanaan penyitaan, penyanderaan, hingga penjualan barang sitaan.

Secara umum, proses penagihan pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu penagihan pajak pasif dan penagihan pajak aktif. Menurut Purwono (2010), kedua hal tersebut bermakna sebagai berikut:

1. Penagihan pajak pasif dilakukan dengan penerbitan STP, SKPKB, SKPKBT, SK Pembetulan, SK Keberatan, dan Putusan Banding yang menyebabkan pajak terutang lebih besar. Jika dalam satu bulan sejak tanggal diterbitkan belum dilunasi, maka tujuh hari setelah jatuh tempo tersebut akan dimulai penagihan pajak aktif dengan menerbitkan surat teguran.
2. Penagihan pajak aktif, ialah kelanjutan dari penagihan pajak pasif. Petugas pajak tidak lagi sekadar mengirim surat ketetapan, namun melakukan tindakan aktif seperti menyita dan melelang. Jika dilakukan mengikuti batas waktu minimal yang telah ditentukan DJP, pelaksanaan penagihan aktif ini berlangsung selama 58 hari, terdiri dari penerbitan surat teguran, penerbitan surat paksa, penerbitan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan (SPMP), sampai pengumuman dan pelaksanaan lelang.

Penagihan pajak memiliki peran yang cukup signifikan sebagai salah satu penerimaan negara yang dominan. Oleh karena itu, sikap persuasif petugas pajak dalam menjalankan tugas sangat dibutuhkan agar wajib pajak bersedia memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut Meiliawati & Anastasia (2013), ketika kepatuhan wajib pajak tinggi, penerimaan pajak juga cenderung tinggi. Pun sebaliknya. Dengan begitu, target penerimaan pajak yang telah ditetapkan Kementerian Keuangan berkemungkinan besar tercapai, bahkan terlampaui, sebab wajib pajak yang patuh serta tunduk pada aturan perundang-undangan yang berlaku.

D. Alur Penagihan Pajak

Penerbitan surat teguran merupakan tahap awal dalam pelaksanaan penagihan pajak. Surat teguran terbit setelah tujuh hari sejak tanggal jatuh tempo pelunasan utang pajaknya. Surat ini dapat diartikan sebagai surat yang diterbitkan pejabat untuk menegur atau memperingatkan wajib pajak agar mereka bersedia melunasi utang pajaknya. Surat teguran setara dengan surat himbauan, surat peringatan, atau surat sejenis lainnya.

Kemudian, jika setelah lewat 21 hari sejak surat teguran terbit wajib pajak belum memenuhi kewajiban perpajakannya, akan terbit surat paksa. Surat ini harus diberitahukan secara langsung oleh jurusita kepada wajib pajak. Terdapat dua perintah dalam surat ini, yaitu perintah untuk wajib pajak agar melunasi utang pajak serta biaya penagihannya dalam 2 x 24 jam, dan perintah untuk jurusita untuk melakukan penyitaan barang wajib pajak jika dalam 2 x 24 jam utang pajak dan biaya penagihannya belum dilunasi.

Selanjutnya, jika sampai waktu yang telah ditetapkan wajib pajak belum membayar utang pajak dan biaya penagihannya, jurusita akan melakukan penyitaan terhadap barang wajib pajak. Penyitaan dilakukan untuk menguasai barang wajib pajak untuk dijadikan jaminan melunasi utang pajaknya. Adapun barang yang disita berbentuk barang bergerak (seperti mobil, uang tunai, deposito berjangka) dan barang tidak bergerak (seperti tanah, bangunan, dan kapal dengan isi kotor tertentu).

Setelah itu, jika setelah lewat 14 hari sejak pelaksanaan penyitaan wajib pajak belum melunasi utang pajak dan biaya penagihannya, kepala kantor dapat melaksanakan pengumuman lelang lewat media massa. Lelang akan dilakukan jika setelah 14 hari sejak pengumuman lelang wajib pajak tidak melunasi utang pajak dan biaya penagihannya. Hasil penjualan dari lelang tersebut digunakan terlebih dahulu untuk membayar biaya penagihan pajak, sisanya untuk melunasi utang pajak.

Tindakan pencegahan dan penyanderaan dilaksanakan bagi wajib pajak yang memiliki utang pajak sebesar lebih dari Rp100 juta dan diragukan itikad baiknya. Setelah pemberitahuan surat paksa, pencegahan dilakukan jika objek sita tidak ditemukan, mendekati daluwarsa penagihan, terdapat informasi jika penanggung pajak akan meninggalkan Indonesia, ditemukan tanda-tanda usaha penanggung pajak dibubarkan atau pailit, serta tanda terdapat perubahan tatanan organisasi usaha penanggung pajak.

Secara singkat, alur penagihan pajak dapat dilihat pada gambar 1 di lampiran.

3. METODE

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode pendekatan kualitatif, dengan data primer berupa hasil wawancara dengan jurusita di KPP Pratama Banjarbaru dan Kepala Seksi Pemeriksaan, Penilaian, dan Penagihan di KPP Pratama Banjarbaru. Sedangkan data sekunder diperoleh dari informasi yang diolah oleh KPP Pratama Banjarbaru.

Dalam pengumpulan data, penulis menggunakan teknik wawancara, observasi, dan studi kepustakaan. Wawancara dilakukan dengan Kepala Seksi Pemeriksaan, Penilaian, dan Penagihan KPP Pratama Banjarbaru, serta jurusita yang bertugas di

sana untuk mendapatkan data serta gambaran pelaksanaan penagihan pajak dengan surat paksa sebelum dan selama pandemi COVID-19 di KPP Pratama Banjarbaru. Observasi dilakukan penulis dengan mengamati secara langsung pelaksanaan penagihan pajak, khususnya dengan surat paksa, beserta hambatan dan cara petugas pajak di KPP Pratama Banjarbaru mengatasinya. Sementara dengan studi kepustakaan, penulis akan mengumpulkan data melalui buku, jurnal, dan undang-undang yang berlaku serta terkait topik penulisan karya tulis tugas akhir ini, untuk kemudian dibandingkan satu sama lainnya agar diperoleh data yang akurat.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Pelaksanaan Penagihan Pajak dengan Surat Paksa Sebelum dan Selama Pandemi di KPP Pratama Banjarbaru

Dalam melaksanakan tugas terkait pemberitahuan surat paksa kepada penanggung pajak, jurusita KPP Pratama Banjarbaru senantiasa taat pada prosedur yang telah ditetapkan undang-undang, seperti Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2000 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 19 Tahun 1997 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa (UU PPSP), Peraturan Menteri Keuangan Nomor 24/PMK.03/2008 tentang Tata Cara Pelaksanaan Penagihan dengan Surat Paksa dan Pelaksanaan Penagihan Seketika dan Sekaligus, serta Peraturan Menteri Keuangan Nomor 189/PMK.03/2020 tentang Tata Cara Pelaksanaan Penagihan Pajak atas Jumlah Pajak yang Masih Harus Dibayar.

Selama Pandemi COVID-19, KPP Pratama Banjarbaru sendiri menerapkan metode bekerja dari rumah, atau yang biasa disebut *Work From Home* (WFH) untuk 50% pegawainya, sedangkan 50% sisanya bekerja di kantor. Penurunan komposisi pegawai tersebut juga memberikan efek kepada jumlah kunjungan wajib pajak, di mana kapasitas wajib pajak yang berada di dalam kantor maksimal 10 (sepuluh) orang.

Secara umum, terdapat dua cara yang digunakan jurusita KPP Pratama Banjarbaru untuk memberitahukan surat paksa kepada penanggung pajak, yaitu dengan mendatangi tempat penanggung pajak yang bersangkutan secara langsung atau mengundang penanggung pajak ke kantor. Agar terhindar dari gugatan, jurusita KPP Pratama Banjarbaru selalu memberikan perhatian terhadap tenggat-tenggat waktu dalam tiap tahap penagihan, terutama terkait pemberitahuan dengan surat paksa. Sebelum adanya Pandemi COVID-19, jurusita KPP Pratama Banjarbaru menerapkan dua metode penyampaian surat paksa, yaitu jurusita mendatangi langsung tempat penanggung pajak dan penanggung pajak dipanggil untuk datang ke KPP Pratama Banjarbaru. Dalam melakukan kegiatan tersebut,

biasanya, seorang jurusita KPP Pratama Banjarbaru akan didampingi oleh Account Representative (AR). Semenjak Pandemi COVID-19, kunjungan jurusita menjadi lebih sedikit, sebab ketentuan dari kantor yang menerapkan pembatasan pegawai yang bekerja langsung di KPP Pratama Banjarbaru. Selain itu, target penerimaan pajak dari penagihan juga mengalami penurunan menyesuaikan kondisi masyarakat. Oleh karena itu, proses pemberitahuan surat paksa pada masa Pandemi COVID-19 tidak sepadat tahun-tahun sebelumnya ketika Virus COVID-19 belum ditemukan.

4.2. Target dan Realisasi Penyampaian Surat Paksa Sebelum dan Selama Pandemi di KPP Pratama Banjarbaru

Jumlah tindakan hingga realisasi penagihan dengan surat paksa pada 2019 sampai 2021 di KPP Pratama Banjarbaru secara umum telah melampaui target yang ditetapkan, meskipun target mengalami penurunan pada tahun 2020. Penurunan target ini adalah salah satu upaya yang dilakukan oleh KPP Pratama Banjarbaru untuk menyesuaikan dengan situasi dan kondisi pandemi COVID-19 saat itu, di mana sebagian besar masyarakat mengalami penurunan kemampuan ekonomis dan situasi kerja yang memaksa petugas pajak untuk *work from home*. Tabel yang menunjukkan tindakan penagihan dengan surat paksa bisa dilihat di bawah ini.

Tabel 1. Tindakan Penagihan dengan Surat Paksa di KPP Pratama Banjarbaru Tahun 2019 - 2021

Tahun	Penerbitan	Target Tindakan	Realisasi Tindakan	%
2019	6.307	1.654	3.675	222%
2020	10.253	1.260	2.643	210%
2021	932	1.336	2.117	158%

Sumber: KPP Pratama Banjarbaru

Berdasarkan tindakan penagihan dengan surat paksa tersebut, berikut nominal piutang pajak secara keseluruhan serta piutang yang dapat dicairkan atas pemberitahuan surat paksa.

Tabel 2. Piutang Pajak dan Pencairannya lewat Pemberitahuan Surat Paksa di KPP Pratama Banjarbaru Tahun 2019 - 2021

Tahun	Piutang Pajak	Pencairan Piutang Pajak atas Surat Paksa	%
2019	400.753.868.887	10.114.335.913	2,5%
2020	580.550.034.728	11.541.034.146	2,0%
2021	545.451.916.019	4.057.633.307	0,7%

Sumber: KPP Pratama Banjarbaru

Dari data tersebut, dapat dilihat bahwa secara umum, persentase pencairan piutang atas pemberitahuan surat paksa terhadap total piutang di KPP Pratama Banjarbaru tidak begitu besar, hanya berkisar antara 0,7% sampai 2,5%. Meskipun demikian, total piutang KPP Pratama Banjarbaru mengalami fluktuasi yang cukup signifikan.

Menurut Kepala Seksi Pemeriksaan, Penilaian, dan Penagihan (P3) KPP Pratama Banjarbaru, Winda Rahmawati, yang paling membedakan pemberitahuan Surat Paksa sebelum adanya Pandemi COVID-19 dengan saat adanya pandemi tersebut adalah terdapat beberapa batasan yang harus diperhatikan jurusita saat melaksanakan tugasnya, seperti batasan maksimal kehadiran pegawai di kantor, batasan jarak antarindividu saat berkomunikasi secara tatap muka, dan sebagainya. Tak hanya itu, Pandemi COVID-19 juga menurunkan likuiditas penanggung pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara signifikan. Oleh karena itu, terjadi penurunan realisasi pemberitahuan surat paksa serta pencairan piutang dari pemberitahuan surat paksa dalam kurun waktu 2019 hingga 2021.

4.3. Hambatan Penyampaian Surat Paksa Sebelum dan Selama Pandemi di KPP Pratama Banjarbaru

Penagihan pajak merupakan salah satu tindakan yang bersifat cukup krusial dalam menampung penerimaan pajak, sebab dari tindakan inilah akan diperoleh piutang pajak dari penanggung pajak yang belum melunasi utang pajaknya, serta biaya penagihannya. Kegiatan penagihan pajak menekankan keaktifan jurusita dalam menagih penanggung pajak, dan tindakan persuasif tidak lagi diutamakan. Salah satu contohnya adalah penagihan pajak dengan surat paksa, yang penyampaiannya mengharuskan pertemuan langsung antara jurusita dengan penanggung pajak. Adanya pembatasan sosial dari pemerintah tentunya membuat pergerakan seorang jurusita untuk menagih utang pajak menjadi lebih terbatas.

Di KPP Pratama Banjarbaru sendiri, masalah yang sering dihadapi jurusita saat menyampaikan surat paksa biasanya bersifat teknis dan berasal dari penanggung pajak. Hambatan penyampaian surat paksa di KPP Pratama Banjarbaru sebelum Pandemi COVID-19 biasanya adalah alamat Penanggung Pajak yang tidak lengkap. Alamat sering kali menjadi salah satu hal yang harus dilengkapi dalam banyak hal. Untuk administrasi perpajakan, saat seorang wajib pajak, orang pribadi maupun badan, mendaftarkan diri agar dapat memenuhi kewajiban serta haknya sebagai warga negara yang baik, keterangan tempat wajib diisi. Namun, tidak semua wajib pajak sadar akan hal tersebut. Sehingga alamat yang tercantum dalam basis data perpajakan tidak terisi keseluruhan sebab ada beberapa bagian yang tidak dilengkapi. Ketidakeengkapan ini akan sangat menyulitkan tindakan penagihan. Selain itu, hambatan lainnya adalah Penanggung Pajak tidak dapat ditemukan. Tidak jauh berbeda dengan hambatan sebelumnya, terkadang dijumpai beberapa penanggung pajak yang tidak ditemukan di alamat yang ada pada basis data perpajakan. Hal tersebut bisa disebabkan penanggung pajak yang pindah, namun belum melaporkan pemindahan tersebut ke petugas pajak, atau mereka

yang keliru menuliskan alamat, sehingga ketika alamat tersebut dicari, tidak ditemukan penanggung pajak yang bersangkutan di tempat.

Dua hambatan di atas merupakan hal yang paling sering menghambat penyampaian surat paksa di KPP Pratama Banjarbaru sebelum adanya Pandemi COVID-19, dimana masalah yang biasa dihadapi jurusita KPP Pratama Banjarbaru berhubungan dengan alamat. Surat paksa yang harus diberitahukan secara langsung kepada penanggung pajak memang membutuhkan data alamat yang lengkap, agar proses penagihan dapat berlangsung lancar sesuai dengan tenggat waktu yang ada dalam peraturan perundang-undangan.

Berbeda dengan hambatan sebelum adanya Pandemi COVID-19, masalah yang dihadapi jurusita ketika menyampaikan surat paksa selama pandemi tidak begitu berhubungan langsung dengan penanggung pajak yang bersangkutan.

Hambatan pertama adalah likuiditas usaha Penanggung Pajak menurun. Pandemi COVID-19 membuat pemerintah berpikir keras agar dapat mengusahakan kesehatan masyarakat, namun juga tetap menjaga kestabilan pemenuhan kebutuhan mereka. Dari sanalah, peraturan mengenai penerapan pembatasan sosial dicanangkan. Pemilik usaha tetap diizinkan menjalankan usahanya, namun harus mengurangi kapasitas pegawai yang berada di tempat usaha, serta mengurangi operasional jam kerja. Hal ini dilakukan untuk menekan mobilitas masyarakat di luar rumah. Tak hanya itu, penyebaran Virus COVID-19 yang masif juga sangat berbahaya. Oleh karena itu, tak heran jika mendapati beberapa usaha yang sepi pelanggan, bahkan harus gulung tikar, karena pemasukan yang menurun drastis. Hal ini juga berefek pada pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak. Meskipun pemerintah menggalakkan bonus dan insentif pajak, keduanya masih belum cukup untuk membantu wajib pajak. Nyatanya, masih banyak di antara mereka yang tidak mampu melunasi utang pajaknya sebab likuiditas usaha yang menurun.

Selanjutnya, hambatan yang dihadapi oleh jurusita adalah penolakan Penanggung Pajak untuk atas Surat Paksa. Penolakan terhadap surat paksa juga tidak jarang dihadapi jurusita KPP Pratama Banjarbaru. Hal ini biasanya terjadi ketika terdapat perubahan kepengurusan suatu usaha, di mana pemilik sebelumnya bertanggung jawab terhadap suatu utang pajak, tetapi tidak memberikan informasi mengenai hal tersebut kepada pemilik baru. Sehingga terjadi penolakan dari pemilik baru karena mereka tidak merasa bertanggung jawab terhadap utang pajak tersebut.

Terakhir, permasalahan yang juga menjadi hambatan adalah keberadaan Penanggung Pajak yang tidak taat protokol kesehatan. Salah satu kewajiban baru yang harus dilaksanakan masyarakat setelah kemunculan Virus COVID-19 adalah memakai masker serta menjaga jarak aman. Hal ini juga menjadi

penekanan untuk wajib pajak yang ingin berkunjung ke KPP Pratama Banjarbaru. Mereka harus memakai masker, mencuci tangan dengan sabun atau hand sanitizer, serta duduk dengan menjaga jarak aman di tempat yang telah disediakan. Akan lebih mudah untuk menjaga ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan protokol kesehatan saat wajib pajak dipanggil ke kantor untuk pemberitahuan surat paksa. Mereka harus melaksanakan protokol tersebut agar urusan perpajakannya bisa diselesaikan. Berbeda jika jurusita yang mendatangi penanggung pajak untuk memberitahukan surat paksa. Tidak sedikit penanggung pajak yang lupa memakai masker, abai dengan jarak aman antarindividu, dan sebagainya.

4.4. Upaya KPP Pratama Banjarbaru dalam Mengatasi Hambatan Penyampaian Surat Paksa Sebelum dan Selama Pandemi

Kehadiran Pandemi COVID-19 memberikan pengaruh yang cukup signifikan terhadap penagihan pajak, terutama penagihan dengan surat paksa. Adanya pembatasan sosial yang diterapkan pemerintah menghambat proses pemberitahuan surat paksa yang harus dilakukan secara langsung dan tatap muka dengan penanggung pajak. Hal tersebut menimbulkan hambatan dalam pelaksanaan pemberitahuan surat paksa. Untuk mengatasinya, KPP Pratama Banjarbaru melakukan berbagai upaya. Pertama, berkoordinasi dengan Ketua RT, Ketua RW atau Kelurahan Setempat. Dalam hal terdapat kesalahan dalam alamat penanggung pajak, atau penanggung pajak tidak ditemukan, KPP Pratama Banjarbaru akan melakukan koordinasi dengan Ketua RT atau Ketua RW di lokasi yang tertera dalam data penanggung pajak. Hal ini dilakukan untuk memastikan keberadaan penanggung pajak berdasarkan kesaksian warga sekitar. Jika keterangan yang didapat dari Ketua RT atau Ketua RW belum cukup untuk menemukan penanggung pajak, jurusita KPP Pratama Banjarbaru akan berkoordinasi dengan kelurahan atau kecamatan yang cakupannya lebih luas.

Kedua, penyediaan layanan komunikasi melalui Layanan *WhatsApp* Seksi Pemeriksaan, Penilaian, dan Penagihan (Seksi P3). Selama Pandemi COVID-19, pertemuan tatap muka menjadi lebih sulit dilakukan. Sebagai gantinya, KPP Pratama Banjarbaru membuka beberapa nomor layanan sesuai dengan keperluan yang diperlukan wajib pajak. Seksi P3 sendiri juga membuka layanan pesan berbasis *online* seperti *WhatsApp* agar komunikasi dengan wajib pajak dapat berlangsung lancar. Nomor *WhatsApp* Seksi P3 biasanya digunakan sebagai media konfirmasi dari penanggung pajak ke KPP Pratama Banjarbaru atas surat teguran atau surat himbauan yang dikirimkan kepada mereka. Cara ini dinilai lebih efektif, terutama untuk penanggung pajak yang sedang tidak berada di wilayah kerja KPP Pratama Banjarbaru dan tidak bisa datang ke kantor untuk konfirmasi secara langsung.

Ketiga, memanggil Penanggung Pajak ke kantor. Sebagai salah satu tahapan dari tindakan penagihan pajak yang mengutamakan pertemuan langsung, pemanggilan penanggung pajak ke KPP Pratama Banjarbaru merupakan salah satu upaya yang dilakukan, terutama bagi mereka yang alamatnya tidak lengkap, sehingga sulit ditemukan. Pemberitahuan surat paksa di KPP Pratama Banjarbaru dilakukan di Ruang Konsultasi, di mana seorang jurusita akan didampingi oleh seorang Account Representative (AR) yang akan membacakan surat paksa dan menjelaskan kewajiban perpajakan penanggung pajak yang belum dipenuhi.

Terakhir, melaksanakan protokol kesehatan. Penerapan protokol kesehatan menjadi sebuah kewajiban semenjak ada Pandemi COVID-19. Di KPP Pratama Banjarbaru sendiri, petugas resepsionis selalu menyediakan *hand-sanitizer* dan masker untuk wajib pajak. Sebelum memasuki kantor, pengunjung wajib membersihkan tangan dan menggunakan masker terlebih dahulu. Di dalamnya, mereka harus menjaga jarak dengan duduk mengisi tempat yang sudah disediakan. Hal tersebut juga diterapkan ketika jurusita melakukan kunjungan ke tempat penanggung pajak untuk menyampaikan surat paksa. Petugas pajak yang melakukan kunjungan harus dipastikan berada dalam kondisi sehat, memakai masker, serta menjaga jarak aman dengan penanggung pajak. Jika penanggung pajak yang didatangi tidak menerapkan protokol kesehatan, jurusita akan mencoba mengingatkan secara halus agar mereka mengenakan masker dan menjaga jarak aman.

1. KESIMPULAN DAN SARAN

1.1. Simpulan

Berdasarkan data-data yang telah diperoleh penulis terkait penagihan pajak dengan surat paksa di KPP Pratama Banjarbaru sebelum dan selama masa Pandemi COVID-19, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut.

Pembatasan aktivitas sosial masyarakat selama Pandemi COVID-19 mengakibatkan kegiatan penagihan pajak mengalami penurunan yang terlihat dari berkurangnya kunjungan secara langsung ke wajib pajak yang bisa dilakukan jurusita. Menyikapi kondisi ini, DJP telah menyesuaikan target penyampaian surat paksa. Atas target ini, KPP Pratama Banjarbaru dapat merealisasikan lebih dari 100%.

Hambatan jurusita dalam menyampaikan surat paksa sebelum Pandemi COVID-19 di antaranya adalah alamat penanggung pajak yang tidak lengkap dan penanggung pajak yang tidak ditemukan. Selama pandemi, jurusita juga mengalami kesulitan dalam melakukan penagihan pajak dengan surat paksa sebab likuiditas usaha wajib pajak menurun, penanggung pajak menolak surat paksa, dan penanggung pajak yang tidak taat protokol kesehatan.

Terakhir, upaya yang dilakukan jurusita dalam menghadapi hambatan pelaksanaan penagihan pajak dengan surat pajak sebelum dan selama Pandemi COVID-19 di antaranya adalah melakukan koordinasi dengan Ketua RT, Ketua RW, lurah, dan/atau camat setempat. Seksi P3 KPP Pratama Banjarbaru juga membuka layanan *WhatsApp* untuk mempermudah komunikasi dengan penanggung pajak. selain itu, KPP Pratama Banjarbaru juga dapat memanggil penanggung pajak ke kantor dengan syarat wajib menerapkan protokol kesehatan yang berlaku.

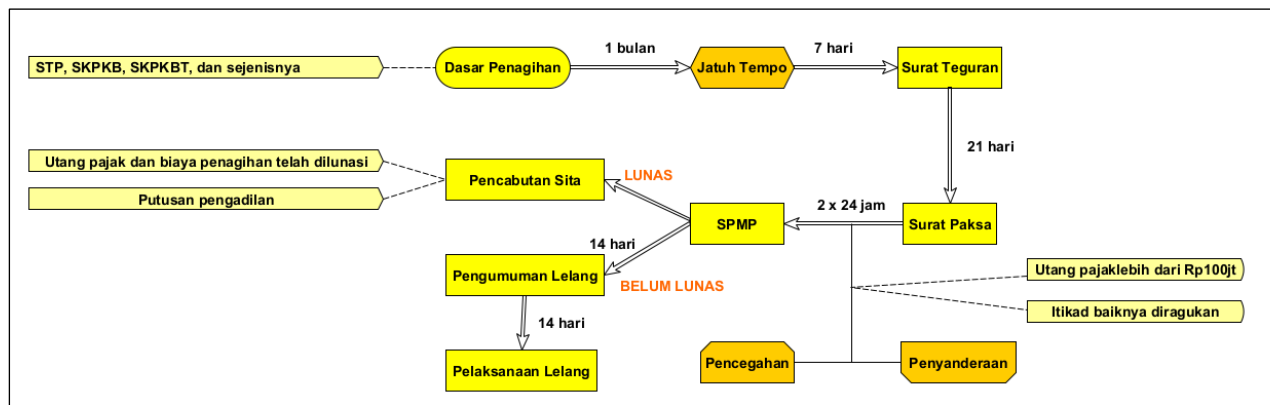
1.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penulis menyarankan agar jurusita dan petugas pajak terkait di KPP Pratama Banjarbaru dapat meningkatkan sistem administrasi penagihan pajak, terutama dalam hal pendataan alamat atau tempat tinggal penanggung pajak agar mempermudah kegiatan penagihan pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriani, P. (2010). *Teori Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Akhmadi, M. H. (2017). Determinan Keberhasilan E-Filing Pajak di Indonesia: Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tamansari Dua. *Jurnal Pajak Indonesia*.
- Basrowmi. (2019). The Effect of Tax Supervision and Tax Collection on Obedience to Pay Taxes and Tax Revenue. *Indonesian Journal of Accounting and Governance Vol. 3, No. 1*.
- Brotodiharjo. (2011). *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*. PT Rafika Aditama.
- Destriyatna, G., Sudjana, N., & Dwiatmanto. (2014). Efektivitas Penagihan Pajak dengan Surat Teguran, Surat Paksa dan Penyitaan dalam Mengoptimalkan Penerimaan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan. *Jurnal Perpajakan*, 1-9.
- Hadi, M. (2001). *Penagihan Pajak*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 27 Tahun 2021 tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Level 4, L. 3. (2021). *Kemendagri*.
- Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 31 dan Nomor 32 Tahun 2021 tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Level 4, L. 3. (2021). *Keemendagri*.
- Jaya, I. M., & Supriyadi. (2021). Efektivitas Pelaksanaan Penagihan Pajak di KPP Pratama Denpasar Barat pada Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Pajak Indonesia Vol. 5, No.2*, 114-123.
- Kemenkes. (2021, Desember 1). *Peta Sebaran COVID-19*. Retrieved from COVID19: <https://covid19.go.id/peta-sebaran-covid19>
- Kemenkeu. (2020). *Lingkungan, SE-7/MK.1/2020 tentang Upaya Peningkatan Kewaspadaan atas Pencegahan Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) di Lingkungan Kementerian Keuangan*.
- Kemenkeu. (2020). *Surat Edaran Nomor SE-7/MK.1/2020 tentang Upaya Peningkatan Kewaspadaan atas Pencegahan Corona Viirus Disease (COVID-19) di Lingkungan Kementerian Keuangan*.
- Kemenkeu. (2021). *Laporan Keuangan Kementerian Keuangan BA 015 TA 2020 (Audited)*.
- LIPI. (2020, Juni 30). *Survei Kinerja UMKM di Masa Pandemi COVID-19*. Retrieved from Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia: <http://lipi.go.id/berita/survei-kinerja-umkm-di-masa-pandemi-covid19/22071>
- Mardiasmo. (2009). *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Masdi, A. (2021, Juni 02). *Menakar Penerimaan Pajak di Tahun Pandemi*. Retrieved Januari 05, 2022, from Kementerian Keuangan Republik Indonesia: <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/artikel-dan-opini/menakar-penerimaan-pajak-di-tahun-pandemi/>
- Maulida. (2018). *Penagihan Pajak: Penjelasan Lengkap yang Perlu Anda Tahu*. Retrieved from <https://www.online-pajak.com/tentang-pajak/penagihan-pajak>
- Meiliawati, W., & Anastasia. (2013). Pengaruh Pemeriksaan dan Penagihan Pajak terhadap Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Kosambi. *Ultima Accounting*, 5(1).
- Muhyiddin. (2020). Covid-19, New Normal dan Perencanaan Pembangunan di Indonesia. *The Indonesian Journal of Development Planning Volume IV No. 2*, 241.
- Najoan, M. P., Morasa, J., & Wokas, H. R. (2015). Efektivitas Penagihan Pajak dengan Surat Teguran dan Surat Paksa untuk Peningkatan Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai pada KPP Pratama Kotamobagu. *Jurnal EMBA*, 576-584.
- Pemerintah Indonesia. (2008). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat atas Undang Undang Nomor 7 Tahun 1983 Tentang Pajak Penghasilan.
- Purwono, H. (2010). *Dasar-Dasar Perpajakan dan Akuntansi Pajak*. Jakarta: Erlangga.
- Soemitro, R. (1991). *Pengantar Singkat Hukum Pajak*. Bandung: Eresco.
- Tanuwijaya, J., & Budiono, D. (2014). Proses Penagihan Pajak Dengan Surat Paksa Berdasarkan Undang-Undang Penagihan Pajak Dengan Surat Paksa. *Tax & Accounting Review*, 4(1), 238.

Gambar 1



Sumber: Olahan Penulis (2022)