

**PERANAN KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA (KPPP)  
PEKANBARU TAMPAN DALAM MENINGKATKAN  
PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM  
MEMBAYAR PAJAK**

**Oleh:**

**Niken Sekarwati**

**Pembimbing: Erman M.**

Jurusan Ilmu Pemerintahan - Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Riau, Pekanbaru  
Kampus Bina Widya Jl. HR. Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru  
28293 Telp./Fax. 0761-63272

***Abstract***

*This study aims to determine the participation of the community to paying taxes 2015, knowing the role of the tax at KPP Pekanbaru Tampan ini paying taxis at 2015 This research conducted at the KPP Pratama Pekanbaru Tampan is located at Jln Arengka Ring Road II (Jln SM Amin), Pekanbaru. The source data of this study is the informant on KPP Pekanbaru Tampan, particularly data regarding the role of the community in paying taxes, the efforts and factors that inhibiting participation in paying taxes. The informanta are all employees at the KPP Pekanbaru Tampan. Analysis data using qualitative descriptive approach. The study states that the KPPP Pekanbaru Tampan improve community participation to pay taxes to have some role or business include: providing extension, hold services of tax consultancy, dissemination of information on tax and publishing book of tax, mass media, through campaign with the distribution of brochures and souvenirs to the public (tax payer), and provide a drop box. Factors that inhibit the KPPP Pekanbaru Tampan in improving community participation to pay taxes such as: a) the quality of service. This factor is the lack of front-liner, b) The originating factors from outside, this factor is a system that is too difficult to understand and not up to date.*

*Keywords : Participation, People, Taxes*

**PENDAHULUAN**

Pajak merupakan pendapatan negara yang cukup potensial untuk dapat mencapai keberhasilan pembangunan. Penerimaan dari sektor pajak ternyata salah satu sumber terbesar penerimaan negara dan menjadi andalan penerimaan negara sampai saat ini. Realisasi penerimaan negara dari sektor perpajakan

menunjukkan peningkatan yang selalu terjadi dari tahun ke tahun, hal ini ditandai dengan meningkatnya penerimaan pajak sebesar Rp 1.310.219.000.000.000 pada tahun 2015 yang dimana pada tahun 2014 hanya mencapai Rp 1.148.365.000.000.000 dan tahun 2013 Rp 980.518.000.000.000 (<http://www.bps.go.id>). Penerimaan dari sektor pajak selalu dikatakan

primadona dalam membiayai pembangunan nasional.

Realisasi penerimaan dari pajak Pph Pasal 21 tahun 2011 hanya 85,46%, tahun 2011 meningkat menjadi 87,24%, tahun 2013 menurun menjadi 82,32%, tahun 2014 kembali meningkat menjadi 99,45% dan pada tahun 2015 menurun kembali menjadi 98,70%. Realisais yang ada belum mencapai target yang telah KPP Pratama Pekanbaru Tampan.

Pada tahun 2011 hanya 93,32%, tahun 2011 menurun menjadi 93,17%, tahun 2013 menurun menjadi 81,99%, tahun 2014 kembali meningkat menjadi 91,66% dan pada tahun 2015 menurun kembali menjadi 87,33%. Realisais yang ada belum mencapai target yang telah KPP Pratama Pekanbaru Tampan. Jika dilihat dari data realisasi penerimaan Pajak Pasal 21, 25 dan 29 maka dapat disimpulkan bahwa penerimaan pajak di KPP Pratama Tampan masih rendah dan belum mencapai target.

Padahal Dirjen Pajak telah melakukan modernisasi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, diantaranya adalah: bagi wajib pajak yang selalu sibuk, maka call center dan aplikasi online DJP merupakan salah satu bentuk modernisasi perpajakan yang dapat digunakan oleh wajib pajak. Lewat call center 500200 wajib pajak akan lebih mudah mendapatkan informasi perpajakan. Selain itu aplikasi online dalam situs pajak.go.id menyediakan berbagai kemudahan seperti pendaftaran NPWP online (e-Reg), SPT elektronik (e-SPT), pelaporan online (e-Filling), dll.

Untuk mengatasi tidak tercapainya target penerimaan pajak,

pihak KPP Pratama Tampan menerbitkan surat teguran dan surat paksa kepada wajib pajak agar segera membayarkan kewajiban pajak mereka. Penerbitan surat teguran, surat peringatan atau surat lain yang sejenis merupakan tindakan awal dari pelaksanaan penagihan pajak dan pelaksanaannya harus dilakukan sebelum dilanjutkan dengan penerbitan surat paksa.

Dalam prosesnya penagihan tunggakan pajak dengan surat teguran dan surat paksa mempunyai peranan yang sangat penting yang bisa menentukan berhasil atau tidaknya proses penagihan tunggakan pajak tersebut. Dalam hal ini Surat Teguran dan Surat Paksa dapat dikenakan untuk semua wajib pajak baik perorangan maupun badan-badan seperti CV dan PT. Dari data sekunder yang peneliti peroleh, terdapat peningkatan utang pajak setiap tahunnya di KPP Pratama Pekanbaru Tampan. Setiap tahunnya utang pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan selalu meningkat dari tahun 2013-2015. Pada tahun 2013 surat paksa yang dikeluarkan untuk Wajib Pajak sebanyak 301 lembar sementara pencairan pajak Rp. 35.054.773.349, sedangkan pada tahun 2013 surat paksa yang diterbitkan untuk Wajib Pajak meningkat menjadi 382 lembar dengan realisasi pencairan Rp. 17.714.433.800, sedangkan di tahun 2015 surat paksa yang diterbitkan untuk Wajib Pajak sebanyak 643 lembar dengan realisasi pencairan Rp. 83.554.931.466.

Jumlah WP Badan setiap tahunnya belum mampu mencapai target yang telah ditetapkan dengan

demikian realisasi jumlah WP Badan masih belum sesuai dengan yang diharapkan KPP Pratama Pekanbaru Tampan. Jika dilihat dari data realisasi WP Badan maka dapat disimpulkan bahwa partisipasi masyarakat dalam membayar pajak di KPP Pratama Tampan masih rendah serta setiap tahun cenderung mengalami penurunan dari data realisasi pada tahun 2010 adalah sebesar 77,75% namun pada tahun 2015 menurun menjadi 51,89%.

Partisipasi masyarakat itu sendiri pengertiannya adalah ikut sertanya seluruh anggota masyarakat dalam memecahkan permasalahan-permasalahan masyarakat tersebut. Partisipasi masyarakat berarti keikutsertaan seluruh anggota masyarakat dalam memecahkan masalah mereka sendiri. Di dalam hal ini, masyarakat sendirilah yang aktif memikirkan, merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi program-program masyarakatnya. Institusi hanya sekedar memotivasi dan membimbingnya (Notoatmodjo, 2007).

Kurangnya partisipasi masyarakat dalam memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak ini membuat proses pelaksanaan pembangunan yang telah ditetapkan oleh pemerintah jadi berjalan lambat. Untuk itu pihak Kantor Pelayanan Pajak sebagai lembaga pemungut pajak harus memperhatikan permasalahan yang mengakibatkan timbulnya utang pajak setiap tahun. Kondisi ini membuat pihak lembaga harus bisa bekerja lebih keras agar masyarakat terutama wajib pajak bisa terhindar dari utang pajak yang nanti bakal menjadi beban baik bagi pihak

lembaga instansi maupun pihak wajib pajaknya sendiri. Selain itu adanya perbedaan (inkonsistensi) pada penelitian terdahulu sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian kembali dengan obyek dan periode pengamatan yang berbeda.

Hal tersebutlah yang mendorong peneliti untuk melakukan penelitian yang dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru. Adapun tempat penelitian tersebut dipilih dengan pertimbangan bahwa baik data maupun informasi yang dibutuhkan mudah diperoleh serta relevan dengan pokok permasalahan yang menjadi objek pokok penelitian.

Berdasarkan permasalahan diatas maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimana partisipasi masyarakat untuk Membayar Pajak Tahun 2015? 2) Bagaimana peran Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan dalam meningkatkan penerimaan pajak? 3) Apa faktor penghambat masyarakat dalam membayar Pajak Tahun 2015 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan?

Berdasarkan latar belakang dan rumusan penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui partisipasi masyarakat untuk Membayar Pajak Tahun 2015. 2) Untuk mengetahui peran Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan dalam meningkatkan penerimaan pajak. 3) Untuk mengetahui faktor penghambat partisipasi masyarakat untuk Membayar Pajak Tahun 2015 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan.

## **Konsep Teori**

### **1. Teori Partisipasi**

Partisipasi masyarakat adalah ikut sertanya seluruh anggota masyarakat dalam memecahkan permasalahan-permasalahan masyarakat tersebut. Partisipasi masyarakat berarti keikutsertaan seluruh anggota masyarakat dalam memecahkan masalah mereka sendiri. Di dalam hal ini, masyarakat sendirilah yang aktif memikirkan, merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi program-program masyarakatnya. Institusi hanya sekedar memotivasi dan membimbingnya (Notoatmodjo, 2007).

Menurut Soetrisno (2007; 221) ada dua definisi partisipasi yang beredar dalam masyarakat. Definisi pertama adalah definisi yang diberikan oleh para perencana pembangunan formal di Indonesia. Definisi jenis ini mengartikan partisipasi masyarakat dalam pembangunan sebagai dukungan rakyat terhadap proyek pembangunan yang dirancang dan ditentukan tujuannya oleh perencana. Definisi kedua dan berlaku universal adalah partisipasi dalam pembangunan merupakan kerjasama yang giat antara perencana dan rakyat dalam merencanakan, melaksanakan, melestarikan dan mengembangkan hasil pembangunan yang telah dicapai.

### **2. Teori Peran**

Teori Peran (*Role Theory*) adalah teori yang merupakan perpaduan berbagai teori, orientasi, maupun disiplin ilmu. Istilah “peran” diambil dari dunia teater. Dalam teater, seseorang aktor harus bermain

sebagai seorang tokoh tertentu dan dalam posisinya sebagai tokoh itu ia diharapkan untuk berperilaku secara tertentu.

Peranan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah perilaku seseorang sesuai dengan status kedudukannya dalam masyarakat. Pengertian Peranan diungkapkan oleh Soekanto (2009:268) bahwa Peranan merupakan aspek dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan”.

Peranan didefinisikan sebagai seperangkat harapan-harapan yang dikenakan kepada individu yang menempati kedudukan sosial tertentu. Peranan ditentukan oleh norma-norma dalam masyarakat, maksudnya kita diwajibkan untuk melakukan hal-hal yang diharapkan masyarakat di dalam pekerjaan kita, di dalam keluarga dan di dalam peranan-peranan yang lain. Peranan terdapat dua macam harapan, yaitu: pertama, harapan-harapan dari masyarakat terhadap pemegang peran atau kewajiban-kewajiban dari pemegang peran, dan kedua harapan-harapan yang dimiliki oleh pemegang peran terhadap masyarakat atau terhadap orang-orang yang berhubungan dengannya dalam menjalankan peranannya atau kewajiban-kewajibannya.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa peranan merupakan aspek dinamis berupa tindakan atau perilaku yang dilaksanakan oleh orang atau badan atau lembaga yang menempati atau mengaku suatu posisi dalam sistem sosial

### 3. Tahap-tahap Partisipasi

Menurut Ndraha (2009 ; 125-126) partisipasi masyarakat memiliki beberapa tahap dalam prosesnya antara lain;

1. Partisipasi melalui kontak dengan pihak lain,
2. Partisipasi dalam memperhatikan, menyerap dan memberi tanggapan terhadap informasi baik dalam arti menerima (menaati, memenuhi, melaksanakan), mengiyakan, menerima dengan syarat maupun dalam arti menolaknya,
3. Partisipasi dalam arti perencanaan pembangunan, termasuk pengambilan keputusan/ kebijakan seperti proses penentuan arah dan strategi,
4. Partisipasi dalam pelaksanaan kegiatan, program dan proyek pembangunan,
5. Partisipasi dalam pemanfaatan hasil pembangunan,
6. Partisipasi dalam keterlibatan mereka mengevaluasi program pembangunan.

### Faktor-faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Masyarakat

Tjokroamidjojo (2006:226-228), mengatakan bahwa ada tiga hal penting yang mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam pembangunan yaitu :

1. Masalah Kepemimpinan. Ia menjelaskan bahwa unsur pertama dari proses pengendalian usaha dalam pembangunan ditentukan sekali oleh adanya serta kualitas kepemimpinan. Peranan kepemimpinan nasional dan kepemimpinan politik suatu bangsa adalah amat menentukan.

Bahkan seringkali menjadi penentu utama dari bisa tidaknya proses pembangunan terselenggara.

2. Komunikasi. Ia menjelaskan bahwa supaya masyarakat terlibat dalam suatu sistem dan dalam pengendalian tujuan-tujuan pembangunan, hendaklah administrasi pemerintah menjangkau (penetrasi) golongan masyarakat yang paling jauh dan yang paling perlu bagi berhasilnya usaha-usaha pembangunan.
3. Pendidikan. Ia menjelaskan bahwa tingkat pendidikan yang memadai akan memberikan kesadaran yang lebih tinggi dalam berwarga negara, dan memudahkan bagi pengembangan nilai-nilai dan sikap-sikap kualitas hidup sebagai bangsa. Lebih lanjut Bintoro mengatakan bahwa mengenai pendidikan ini perhatian tidak saja diberikan mengenai pendidikan formal tetapi untuk kepentingan partisipasi perhatian pun perlu diberikan kepada pendidikan non formal.

### Pengertian Pajak

Menurut Soemitro dalam Mardiasmo (2011:1) bahwa "Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum".

Definisi-definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- 1) Iuran dan rakyat kepada negara  
Yang berhak memungut pajak hanyalah negara. Iuran tersebut

- berupa uang (bukan barang).
- 2) Berdasarkan Undang-Undang Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
  - 3) Tanpa jasa timbal (kontraprestasi) dan negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
  - 4) Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

## **Metode Penelitian**

### **Jenis Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan untuk menjawab penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan analisa kualitatif. Narbuko dan Achmadi (2004: 44) memberikan pengertian penelitian deskriptif sebagai penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data, jadi ia juga menyajikan data, menganalisis dan menginterpretasi; ia juga bisa bersifat komperatif dan korelatif.

Tempat penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan yang beralamat di Jln Ring Road Arengka II (Jln SM Amin), Pekanbaru. Tempat penelitian tersebut dipilih dengan pertimbangan bahwa baik data maupun informasi yang dibutuhkan mudah diperoleh serta relevan dengan pokok permasalahan yang menjadi objek pokok penelitian.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### **a. Data primer**

Data primer merupakan hasil wawancara yang berkaitan dengan penerimaan pajak serta bagaimana partisipasi masyarakat dalam membayar pajak di KPP Pekanbaru-Tampan.

#### **b. Data Sekunder**

Data sekunder yang meliputi data jumlah pegawai, jumlah wajib pajak, jumlah penerimaan pajak per tahun, struktur organisasi dan sejarah KPP Pratama Pekanbaru-Tampan.

Adapun sumber data dari penelitian ini adalah informan penelitian di KPP Pratama Pekanbaru Tampan terutama data mengenai peran serta masyarakat dalam membayar pajak, upaya-upaya yang dilakukan KPP Pratama Pekanbaru Tampan serta faktor penghambat partisipasi masyarakat dalam membayar pajak. Informan tersebut yaitu semua pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan.

Informan penelitian adalah subjek atau pihak yang mengetahui atau memberikan informasi maupun kelengkapan mengenai objek penelitian. Dalam menentukan informan ini penulis melakukan dengan cara menggunakan *purposive sampling*, yaitu pengambilan informan dengan memilih unsur-unsur tertentu saja yang dianggap penting dan yang benar-benar memahami tentang bagaimana.

Informan ini adalah tokoh formal dan tokoh informal. Tokoh formal adalah kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan, sedangkan tokoh informal yaitu pegawai dan masyarakat wajib pajak. Jumlah masyarakat wajib pajak di KPP Pratama Pekanbaru Tampan

pada tahun 2015 berdasarkan data dari KPP Pratama Pekanbaru Tampan adalah  $\pm$  1.401 orang, maka penulis mengambil 1% dari populasi yang sebagai informan. Hal ini sesuai pendapat Sugiyono (2009;43) bahwa untuk populasi yang jumlahnya besar maka pengambilan sampel antara 1%-25% dari populasi yang ada.

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk pengumpulan data adalah:

#### 1. Wawancara

Metode wawancara merupakan salah satu proses pengumpulan data untuk suatu tujuan penelitian melalui proses percakapan yang berbentuk tanya jawab dengan tatap muka, adapun data yang diperoleh dari wawancara ini adalah tentang penerimaan pajak dan partisipasi masyarakat dalam membayar pajak.

#### 2. Observasi

Observasi yaitu penulis mengadakan pengamatan langsung di lapangan untuk memperoleh data mengenai bagaimana peran dan partisipasi masyarakat dalam membayar pajak di KPP Pratama Pekanbaru Tampan serta apa faktor penghambat sehingga wajib pajak enggan melaksanakan kewajibannya.

#### 3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu penulis memperoleh informasi dengan memakai dokumentasi yang berhubungan dengan penelitian yaitu data mengenai jumlah penerimaan pajak, jumlah wajib pajak, jumlah surat teguran dan jumlah surat paksa.

### **Teknik Analisis Data**

Dalam menganalisa data digunakan pendekatan deskriptif kualitatif yaitu menganalisa data

dengan cara merumuskan dan menguraikan serta menginterpretasikan berdasarkan landasan teori yang erat hubungannya dengan masalah yang terdapat. Selanjutnya dari hasil analisa tersebut, kemudian diambil beberapa kesimpulan serta diakhiri dengan mengemukakan beberapa saran yang dianggap perlu.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

Dalam penelitian ini, dapat ditemukan gambaran mengenai peranan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Pekanbaru Tampan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kepala Seksi Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Pekanbaru Tampan yaitu Bapak Muhammad Ali Widagdo pada tanggal 12 Juli 2016 pukul 12.00 WIB dapat diketahui bahwa peranan yang dilaksanakan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Pekanbaru Tampan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat membayar pajak yaitu.

#### a. Mengadakan Penyuluhan.

##### 1) Penyuluhan bagi siswa SMA

Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Pekanbaru Tampan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat membayar pajak melakukan peran atau usaha yaitu mengadakan penyuluhan kepada masyarakat (Wajib Pajak) tentang perpajakan. Penyuluhan yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Pekanbaru Tampan ialah menjelaskan masalah perpajakan kepada

masyarakat dengan tujuan menyadarkan masyarakat akan kewajiban perpajakannya. Dengan kata lain, penyuluhan pajak harus mampu meyakinkan masyarakat tentang pentingnya peranan pajak, dan perlunya masyarakat memenuhi kewajiban perpajakannya. Salah satu penyuluhan yang dilaksanakan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Pekanbaru Tampan beserta petugasnya yaitu dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak untuk awal tahun 2016 ini antara lain: (1) Penyuluhan yang dilakukan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Pekanbaru Tampan kepada siswa yang berasal dari 14 Sekolah Menengah Atas di Kota Pekanbaru yang dilakukan di Gelanggang Remaja Kota Pekanbaru pada tanggal 1 Februari 2016. Penyuluhan itu berisi tentang materi yang masih bersifat dasar seperti apa itu pajak, tentang hak dan kewajiban wajib pajak hingga manfaat pajak. Penyuluhan itu bermaksud sebagai salah satu langkah instansinya dalam memberikan pemahaman tentang pajak kepada para siswa sebagai generasi penerus wajib pajak pada masa mendatang dan menjadi warga negara yang patuh membayar pajak dan proaktif melaksanakan kewajiban sebagai wajib pajak. Diharapkan setelah penyuluhan di Gelanggang Remaja Kota Pekanbaru itu, mereka dapat menyampaikan berbagai hal tentang perpajakan kepada teman lainnya di sekolah masing-masing dan menjadi pengingat orang

tuanya untuk mematuhi kewajiban membayar pajak.

Selain itu, mereka juga mendapatkan penjelasan tentang hak menghitung sendiri, membayar sendiri, dan melaporkan sendiri kewajiban membayar pajak. Di dalam penyuluhan itu juga dijelaskan hasil pajak yang dikelola oleh KPP Pekanbaru Tampan antara lain: Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sedangkan pajak yang disetorkan melalui KPP Pekanbaru Tampan selanjutnya dikelola oleh pusat.

2. Penyuluhan pengisian SPT Tahunan.

Penyuluhan SPT Tahunan ini pernah dilaksanakan di Kantor Djarum Pekanbaru Tampan, dengan tujuan agar masyarakat punya kesadaran akan kewajibannya untuk mengisi SPT Tahunan dari penghasilan dalam periode 1 tahun dituangkan dalam SPT Tahunan ini (Wawancara tanggal 12 Juni 2016).

b. Mengadakan pelayanan tentang konsultasi perpajakan.

Selain penyuluhan, peran yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Membayar Pajak yaitu dengan mengadakan pelayanan tentang konsultasi perpajakan. Pelayanan ini menampung aspirasi masyarakat, melayani konsultasi yang dilayani di bagian waskon (Pengawasan dan Konsultasi) mengenai keluhan masyarakat, kebingungan masyarakat tentang pembayaran perpajakan agar masyarakat

menjadi tahu tentang bagaimana cara pembayaran dan pelaporan pajaknya. Untuk lebih jelasnya berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat (Wajib Pajak) yaitu Ibu Linda di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Pekanbaru Tampan berkata.

*“Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Pekanbaru Tampan ini programnya atau usahanya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak bermacam-macam, salah satunya yang saya ketahui adalah penyuluhan tentang perpajakan, mengadakan kampanye sebelum tanggal pengisian pajak, melalui media massa dan menerima konsultasi dari masyarakat (Wajib Pajak) tentang kebingungannya dalam membayar pajak. Hal ini sangat menunjang sekali dalam menyadarkan masyarakat akan pentingnya membayar pajak”* (Wawancara tanggal 12 Juni 2016)

- c. Penyebaran Informasi melalui penerbitan buku pajak.

Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Pekanbaru Tampan disediakan macam-macam brosur tentang perpajakan, macam-macam pajak, cara membayar pajak, manfaat dan keuntungan dari pajak, dan buku panduan tentang hak dan kewajiban wajib pajak, brosur dan buku-buku tentang pajak itu semua disediakan bagi masyarakat (wajib pajak) untuk memudahkan bagi masyarakat (wajib pajak) dalam memahami, menghitung, mengalami kebingungan, dan

membayar pajak (gambar brosur pajak, buku pajak terlampir pada lampiran).

- d. Melalui Media Massa. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Arif Yulianto (Kepala Seksi Umum KPPP Pekanbaru Tampan) bahwa dengan melalui media massa akan meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak. Media masa ini biasanya terdiri dari pamflet yang ditempel maupun yang dipasang di baliho, spanduk, brosur-brosur yang disediakan di TPT atau dibagikan keliling melalui mobil dinas, Hal ini kata Bapak Arif diyakini dapat meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak. Karena hal ini secara langsung maupun tidak langsung bisa mengadakan penyuluhan sekaligus. Karena dengan pamflet yang dipasang maupun ditempel masyarakat semakin tahu tanggal dan waktu pembayaran pajak.
- e. Dengan mengadakan kampanye dan pembagian souvenir kepada masyarakat (Wajib Pajak). Seluruh petugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Pekanbaru Tampan mengadakan kampanye di jalan Arengka II dan Jl HR Soebrantas Pekanbaru dengan dipandu oleh Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Pekanbaru Tampan. Kampanye ini bertujuan mengajak dan memberitahukan masyarakat (Wajib Pajak) tentang batas waktu penyampaian SPT Tahunan 2015 baik orang pribadi yaitu sampai tanggal 31 Maret 2016 ataupun SPT Tahunan badan yaitu sampai tanggal 30 April 2016. Pada

kampanye ini baik ketua maupun seluruh petugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Pekanbaru Tampan yang melaksanakan kampanye dengan memberikan brosur dan souvenir berupa bunga. Adapun brosur ini berisi tentang SPT Tahunan, apa saja jenis SPT, bagaimana mengisi SPT PPh OP, dan bagaimana menyampaikan SPT.

f. Dengan menyediakan drop box.

Peran Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Pekanbaru Tampan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat membayar pajak ini dengan cara menyediakan drop box. Drop box yang sudah disediakan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Pekanbaru Tampan ini diletakkan di beberapa bank di Pekanbaru. Dengan adanya drop box ini akan memudahkan masyarakat (Wajib Pajak) untuk membayar pajaknya

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat (Wajib Pajak) yaitu Bapak Fauzi mengatakan:

*“Peranan yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Pekanbaru Tampan yang ada hubungannya dengan kesadaran masyarakat membayar pajak semua program hampir terlaksana dengan baik (Wawancara tanggal 24 Juni 2016 di Tempat Pelayanan Terpadu KPPP Pekanbaru Tampan)*

Hal tersebut diperjelas oleh Zainal Effendi selaku masyarakat (wajib pajak) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Pekanbaru Tampan yang mengatakan:

*“Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Pekanbaru*

*Tampan yang berhubungan dengan kesadaran masyarakat membayar pajak berjalan dengan baik dan lancar. Pelayanan tersebut membuat masyarakat tergugah hatinya, sehingga memiliki kesadaran untuk membayar pajak. Karena dengan penyuluhan, konsultasi, penyebaran informasi melalui penerbitan buku tentang pajak, diumumkan melalui media masa dan yang lebih penting pelayanan sangat dimudahkan untuk masyarakat dengan disediakan drop box untuk membantu masyarakat dalam membayar pajaknya, dan yang lebih penting lagi ada kampanye tentang pajak dengan mendapatkan souvenir dari KPPP Pekanbaru Tampan berupa brosur dan bunga. Hal ini akan memudahkan masyarakat dalam membayar pajaknya”* (Wawancara pada tanggal 12 Juni 2016)

3. Keunggulan dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Pekanbaru Tampan dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Membayar Pajak

Dalam penelitian ini selanjutnya didapatkan hasil mengenai apa keunggulan dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Pekanbaru Tampan dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Membayar Pajak. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi pelayanan yaitu Bapak M. Ali Widagdo mengatakan:

*“Keunggulan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Pekanbaru Tampan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar*

*pajak itu ada 6 layanan unggulan yang sesuai dengan Standart Operating Prosedure (SOP) terdiri dari. a. Pendaftaran NPWP, b. Pengukuhan Usaha Kena Pajak (PKP), c. Restitusi Pajak Pertambahan Nilai (PPN), d. Penerbitan Surat Perintah Membayar Kelebihan Pajak, e. Permohonan Keberatan Penetapan Pajak, f. Pengurangan PBB Terutang” (Wawancara tanggal 15 Juni 2016).*

Selain layanan unggulan diatas, Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Pekanbaru Tampan juga memiliki layanan unggulan yang Kantor Pelayanan Pajak lain tidak punya yaitu:

- 1) *Pelayanan Pemberian NPWP sesuai dengan Standart Operating Prosedure (SOP) yang diselesaikan dalam waktu 1 hari, dalam rangka percepatan pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Pekanbaru Tampan dapat menyelesaikan dalam waktu 30 menit untuk satu pemohon.*
- 2) *Pelayanan pemberian Pengukuhan Usaha Kena Pajak (PKP) yang diselesaikan dalam waktu 3 hari, dalam rangka percepatan pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Pekanbaru Tampan dapat menyelesaikan dalam waktu 1 hari untuk satu pemohon” (Wawancara dengan Bapak M. Ali Widagdo tanggal 21 Juni 2016).*

Kantor Pelayanan Pajak Pratama adalah kantor yang mempunyai tugas melayani tentang penyuluhan perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pelayanan tentang

pembayaran registrasi perpajakan dan sebagainya. Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Pekanbaru Tampan memiliki layanan unggulan, untuk lebih jelasnya mengenai layanan unggulan tersebut dibawah ini akan dijelaskan tentang layanan unggulan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Pekanbaru Tampan yaitu.

*Pendaftaran NPWP. Pelayanan pendaftaran NPWP ini merupakan permohonan untuk menjadi Wajib Pajak sebagai identitas untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan. Jangka waktu penyelesaian: 1 (satu) hari kerja sejak permohonan pendaftaran NPWP diterima secara lengkap atau 1 (satu) hari kerja sejak informasi pendaftaran melalui pemerintah mengenai pembayaran pajak agar masyarakat lebih tahu dan tidak mengalami kebingungan dalam membayar pajak (Wawancara tanggal 21 Juni 2016).*

## **Pembahasan**

### **1. Peranan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Pekanbaru Tampan dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Membayar Pajak**

Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelayanan peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau langganan.

Memperhatikan peran layanan yang semakin menonjol maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian besar dan berulang kali dibicarakan, baik oleh masyarakat maupun manajemen itu sendiri baik secara khusus maupun dalam kaitan dengan pokok usaha/kegiatan organisasi.

Hal ini dapat diperkuat lagi dari bunyi Undang-undang No.25 Tahun 2009 pasal 1 Ketentuan Umum bagian 1, menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam kerangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

## 2. Keunggulan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Pekanbaru Tampan dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Membayar Pajak

Selain layanan unggulan diatas, Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Pekanbaru Tampan juga memiliki layanan unggulan yang Kantor Pelayanan Pajak lain tidak punya yaitu:

- a) Pelayanan Pemberian NPWP sesuai dengan Standart Operating Prosedure (SOP) yang diselesaikan dalam waktu 1 hari, dalam rangka percepatan pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Pekanbaru Tampan dapat menyelesaikan dalam waktu 20 menit untuk satu pemohon
- b) Pelayanan pemberian Pengukuhan Usaha Kena Pajak (PKP) yang diselesaikan dalam waktu 3 hari,

dalam rangka percepatan pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Pekanbaru Tampan dapat menyelesaikan dalam waktu 1 hari untuk satu pemohon.

Layanan unggulan di Kantor Pelayanan Pajak pratama (KPPP) Pekanbaru Tampan dapat berjalan dengan lancar karena keenam faktor pendukung dalam pelayanan umum tersebut. Apabila keenam faktor tersebut terpenuhi maka layanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Pekanbaru Tampan akan semakin unggul.

## **Faktor-Faktor yang Menghambat Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Pekanbaru Tampan dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Membayar Pajak**

Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain:

- a. Kurang responsif. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkat petugas pelayanan (*front line*) sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
- b. Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
- c. Kurang aksesibel. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka

yang memerlukan pelayanan tersebut.

- d. Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan yang lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan yang terkait.
- e. Birokratis Pelayanan pada umumnya dilakukan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.
- f. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/aspirasi dari masyarakat pengguna layanan. Akibatnya pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
- g. Inefisien. Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perizinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan (Arif, 2010:18)

Berdasarkan hasil penelitian Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Pekanbaru Tampan apabila dilihat dari pola penyelenggaraannya memiliki hambatan yang terletak pada:

- 1) Kurang Responsif, yaitu pada petugas pelayanan (frontliner),
- 2) Birokratis Pelayanan, pada umumnya dilakukan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang susah dipahami dan lama.

Berkaitan dengan hambatan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Pekanbaru Tampan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak yang berasal dari pola penyelenggaraannya, hambatan Kantor Pelayanan Pajak pratama (KPPP) Pekanbaru Tampan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak yaitu:

- a) hambatan dari dalam (petugas kantor) yaitu kurangnya tenaga frontliner
- b) hambatan dari luar kantor (pusat) yaitu sistem yang diberikan terlalu susah dipahami dan lama.

Mengenai hambatan yang dialami Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Pekanbaru Tampan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat membayar pajak, solusi yang dilakukan KPPP Pekanbaru Tampan untuk menghadapi hambatan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat membayar pajak yaitu:

- 1. Mengenai hambatan yang berasal dari dalam (petugas kantor) yaitu kurangnya tenaga frontliner, solusi yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Pekanbaru Tampan yaitu perlu ditambahkan tenaga frontliner dengan membuka lowongan tenaga kerja dibidang tenaga frontliner selanjutnya diseleksi tenaga frontliner tersebut kemudian setelah diterima sebagai tenaga frontliner di training dulu agar didapatkan tenaga frontliner yang professional yang bisa mewujudkan pelayanan prima.
- 2. Mengenai hambatan yang berasal dari luar (pusat) yaitu sistem yang diberikan terlalu sulit dan susah dipahami, solusi yang diberikan

Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Pekanbaru Tampan yaitu:

- a) adanya pengenalan dan pelatihan dari Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Pekanbaru Tampan mengenai sistem yang baru dari pemerintah misalnya tentang (*self assessment*) yaitu sistem menghitung sendiri pajak dari masyarakat yang dilakukan oleh masyarakat (Wajib Pajak),
- b) adanya penyuluhan dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Pekanbaru Tampan kepada masyarakat (Wajib Pajak) mengenai sistem yang baru dari pemerintah mengenai pembayaran pajak agar masyarakat lebih tahu dan tidak mengalami kebingungan dalam membayar pajak.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan uraian di atas mengenai Peranan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Pekanbaru Tampan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat membayar pajak dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Pekanbaru Tampan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat membayar pajak memiliki beberapa peranan atau usaha antara lain: mengadakan penyuluhan, mengadakan pelayanan tentang konsultasi pajak, penyebaran info tentang pajak dan penerbitan buku pajak, melalui media masa, melalui kampanye dengan pembagian

brosur dan souvenir kepada masyarakat (Wajib Pajak), dan menyediakan drop box.

2. Kantor pelayanan Pajak Pratama dalam meningkatkan partisipasi masyarakat membayar pajak memiliki layanan unggulan antara lain: pelayanan Pemberian NPWP sesuai dengan Standart Operating Prosedure (SOP) yang diselesaikan dalam waktu 1 hari, dalam rangka percepatan pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Pekanbaru Tampan dapat menyelesaikan dalam waktu 20 menit untuk satu pemohon, (b) pelayanan pemberian Pengukuhan Usaha Kena Pajak (PKP) yang diselesaikan dalam waktu 3 hari, dalam rangka persepatan pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Pekanbaru Tampan dapat menyelesaikan dalam waktu 1 hari untuk satu pemohon.
3. Faktor-faktor yang menghambat Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Pekanbaru Tampan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat membayar pajak diantaranya: a) Faktor yang berasal dari dalam (petugas kantor). faktor ini yaitu kurangnya tenaga frontliner, b) Faktor yang berasal dari luar (Pusat). Faktor ini yaitu sistem yang diberikan terlalu susah dipahami dan lama.

### Saran

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan adalah:

1. Kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Pekanbaru Tampan, peran atau usaha dalam meningkatkan partisipasi

masyarakat yang sudah ada tetap dilaksanakan dan ditambah usaha yang baru seperti mengadakan program “Mengisi bersama Surat Pemberitahuan (SPT)” untuk membantu para wajib pajak yang belum mengerti cara mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) agar dapat meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak.

2. Keunggulan yang dimiliki Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Pekanbaru Tampan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat membayar pajak harus tetap dijaga dan ditambah layanan yang unggul lagi seperti memberikan pelayanan penerimaan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan di masyarakat (Wajib Pajak) bekerja (jemput bola) agar layanan unggulan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama semakin bertambah.
3. Kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama petugas frontliner sebagai citra KPPP Pekanbaru Tampan perlu ditambah dan detraining lagi

untuk mewujudkan pelayanan prima.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Rivai, Veithzal, 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Murai Kencana, Jakarta
- Rucky, Achmad S., 2004. *Sistem Manajemen Kinerja*. Gramedia, Jakarta
- Siagian, Sondang P., 2009. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Penerbit Bina Aksara, Jakarta