

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Kantor Pelayanan Pajak memiliki peran strategis dalam meningkatkan penerimaan Negara sektor pajak. Kantor Pelayanan Pajak memberikan pengawasan dan pelayanan administrasi perpajakan kepada masyarakat khususnya wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kewajiban tersebut salah satunya menyampaikan laporan pajak terutang dalam bentuk Surat Pemberitahuan Tahunan atau Masa (SPT Tahunan atau Masa). Surat Pemberitahuan wajib dilaporkan oleh wajib pajak ke Direktorat Jenderal Pajak dalam wilayah wajib pajak bertempat tinggal atau berkedudukan.

Surat Pemberitahuan yang dilaporkan oleh wajib pajak selanjutnya akan diterima dan diolah oleh seksi pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak dimana Surat Pemberitahuan itu dilaporkan. Kegiatan pengolahan yang dilakukan adalah penelitian kelengkapan Surat Pemberitahuan. Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-29/PJ/2014 penelitian kelengkapan Surat Pemberitahuan adalah kegiatan yang dilakukan untuk menilai kelengkapan pengisian Surat Pemberitahuan Tahunan dan lampiran-lampirannya serta kelengkapan lampiran yang disyaratkan. Penelitian ini sudah sepatutnya dilakukan secara tepat dan akurat mengingat resiko pengembalian Surat Pemberitahuan dari Pusat Pengolahan Data dan Dokumen Perpajakan (PPDDP) jika Surat Pemberitahuan yang dikirimkan tidak memenuhi kriteria kelengkapan yang ada.

Penelitian kelengkapan Surat Pemberitahuan merupakan tahap pertama yang sangat penting dalam serangkaian kegiatan administrasi dan pengolahan data perpajakan. Surat Pemberitahuan tersebut tidak akan bernilai dan tidak akan memberikan informasi yang bernilai jika data yang disampaikan tidak member informasi yang lengkap. Surat Pemberitahuan yang tidak lengkap akan mengakibatkan kesulitan bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk menganalisa,

menilai dan mengambil keputusan yang tepat. Sehingga kegiatan penelitian merupakan langkah awal yang penting untuk dilakukan supaya data perpajakan yang ada di dalam Surat Pemberitahuan yang tidak lengkap dapat dilengkapi.

Seksi pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak menjalankan peran penting dalam melaksanakan penelitian kelengkapan Surat Pemberitahuan. Seksi pelayanan bertugas melaksanakan prosedur penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Peraturan tersebut dicerminkan di dalam Undang-Undang Perpajakan No.16 Tahun 1989 dan dijelaskan secara teknis ke dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No.24/PJ/2009 dan No.55/PJ/2012 mengenai Petunjuk Teknis Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan. Peraturan tersebut berisi petunjuk teknis dan prosedur yang wajib dijalankan oleh petugas pengolah Surat Pemberitahuan khususnya seksi pelayanan. Petugas seksi pelayanan juga wajib mengetahui dan memahami tata cara penghitungan pajak terutang dari wajib pajak serta memahami pengisian Surat Pemberitahuan. Hal ini sangat penting mengingat fungsi penelitian kelengkapan Surat Pemberitahuan yang dijalankan seksi pelayanan.

Penelitian kelengkapan Surat Pemberitahuan yang dilaksanakan oleh seksi pelayanan wajib diukur menggunakan indikator kinerja. Indikator tersebut mengukur apakah penelitian Surat Pemberitahuan telah dilakukan dengan cara yang benar. Pengukuran indikator kinerja tersebut berfungsi untuk menilai sukses atau tidak kegiatan penelitian Surat Pemberitahuan oleh seksi pelayanan. Pengukuran juga menilai tingkat penyimpangan yang terjadi antara kinerja aktual dan kinerja yang diharapkan manajemen atau organisasi sehingga dapat dilakukan upaya perbaikan dan peningkatan kinerja.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pare menjadi subjek penelitian yang menarik mengingat cakupan area kerja yang cukup luas. Kantor pelayanan pajak ini memiliki wilayah pelayanan meliputi Kabupaten Kediri dan Nganjuk dengan rincian terdiri dari 46 kecamatan dan lebih dari 600 desa serta 10.000 lebih wajib pajak terdaftar di Kantor pelayanan pajak ini. Sedangkan pegawai yang bertugas khususnya seksi pelayanan sebagai garda depan penelitian Surat Pemberitahuan

hanya berjumlah 13 orang yang terdiri dari seorang kepala seksi pelayanan dan 12 orang pegawai pelaksana.

Berdasarkan uraian diatas penulis mencoba mengevaluasi pelaksanaan penelitian Surat Pemberitahuan Tahunan khususnya Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui kinerja penelitian Surat Pemberitahuan. Pengukuran kinerja dilakukan kepada pelaksana penelitian Surat Pemberitahuan Tahunan khususnya Seksi Pelayanan. Oleh karena itu penulis membuat Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Evaluasi Pelaksanaan Penelitian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan oleh Seksi Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pare”

## 1.2 Landasan Teori

### 1.2.1 Pengertian Evaluasi

Evaluasi adalah bagian dari sistem manajemen yaitu perencanaan, organisasi, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi. Menurut istilah evaluasi merupakan kegiatan yang terencana untuk mengetahui keadaan suatu objek dengan menggunakan instrumen dan hasilnya dibandingkan dengan tolak ukur untuk memperoleh kesimpulan. Menurut Stufflebeam dalam Lababa (2008), evaluasi adalah proses menggambarkan, memperoleh, dan menyajikan informasi yang berguna untuk merumuskan suatu alternatif keputusan. Evaluasi juga dapat diartikan sebagai proses menilai sesuatu berdasarkan kriteria dan tujuan yang telah ditetapkan yang selanjutnya diikuti dengan pengambilan keputusan atas objek yang dievaluasi. Dari beberapa pengertian evaluasi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa evaluasi adalah penerapan prosedur ilmiah yang sistematis untuk menilai rancangan, selanjutnya menyajikan informasi dalam rangka pengambilan keputusan terhadap implementasi dan efektifitas suatu program.

Evaluasi dilakukan untuk mengukur dan menilai aktifitas program atau kegiatan dalam rangka pengambilan keputusan. Hubungan antara pengukuran dan penilaian saling berkaitan. Mengukur pada hakikatnya adalah membandingkan sesuatu dengan atau atas dasar ukuran atau kriteria tertentu dan bersifat kuantitatif. Penilaian adalah menilai sesuatu, sedangkan menilai mengandung arti mengambil keputusan terhadap sesuatu yang berdasarkan pada ukuran baik atau

buruk, sehat atau sakit, pandai atau bodoh, dan sebagainya. Penilaian bersifat kualitatif. Sehingga evaluasi meliputi kedua langkah tersebut.

Keberhasilan program itu sendiri dapat dilihat dari dampak dan hasil yang dicapai oleh program tersebut. Karenanya, dalam keberhasilan ada dua konsep didalamnya yaitu efektivitas dan efisiensi. “Efektivitas adalah perbandingan antara input dan output sedangkan efisiensi adalah hubungan antara outcome dan output” (Sudharsono dalam Lababa;2008). Norman Flynn menyatakan bahwa terdapat dua kategori outcome yaitu perubahan kondisi dan perubahan perilaku. Contoh perubahan kondisi adalah perbaikan mutu kesehatan masyarakat atau kebersihan air. Sedangkan contoh perubahan perilaku adanya perubahan sikap para pelaku kriminal berjalannya sistem peradilan. Perubahan perilaku lebih sulit diukur daripada perubahan kondisi.

#### 1.2.2 Teknik dan Proses Evaluasi

Keputusan sebagai tujuan akhir dari proses evaluasi memerlukan data yang akurat. Untuk itu diperlukan teknik dan instrument yang valid dan reliable untuk memperoleh data tersebut. Secara garis besar evaluasi dapat dilakukan dengan menggunakan teknik tes dan teknik non tes (*alternative test*). Menurut Anne Anastasia yang dimaksud dengan tes adalah alat ukur yang mempunyai standar objektif sehingga dapat digunakan secara meluas. Teknik non tes biasanya dilakukan dengan cara wawancara, pengamatan secara sistematis, menyebarkan angket, ataupun menilai atau mengamati dokumen-dokumen yang ada (Sudjono : 2009).

Secara garis besar proses evaluasi terbagi menjadi di awal (*pretest*) dan di akhir (*posttest*). *Pretest* merupakan sebuah evaluasi yang diadakan untuk menguji konsep dan eksekusi yang direncanakan, sedangkan *posttest* merupakan evaluasi yang diadakan untuk melihat tercapainya tujuan dan dijadikan sebagai masukan untuk analisis situasi berikutnya.

#### 1.2.3 Surat Pemberitahuan Tahunan

Menurut pasal satu butir 11 Undang-undang Nomor 16 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah dengan perubahan ketiga menjadi Undang-undang

Nomor 28 Tahun 2007 yang dimaksud dengan Surat Pemberitahuan adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan pembayaran pajak, objek pajak dan atau bukan objek pajak dan atau harta dan kewajiban sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan. Terdapat dua jenis Surat Pemberitahuan berdasarkan waktu pelaporannya yaitu Surat Pemberitahuan Masa dan Tahunan. Surat Pemberitahuan Masa adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu masa pajak sedangkan Surat Pemberitahuan Tahunan adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu tahun pajak atau bagian tahun pajak. Tahun pajak adalah jangka waktu satu tahun kalender kecuali wajib pajak menggunakan tahun buku yang tidak sama sedangkan bagian tahun pajak adalah bagian dari jangka waktu satu tahun pajak.

Surat pemberitahuan memuat paling sedikit data mengenai ; jenis pajak, nama Wajib Pajak dan Nomor Pokok Wajib Pajak, Masa pajak, bagian tahun pajak atau pajak yang bersangkutan dan tanda tangan wajib pajak atau kuasa wajib pajak. Untuk Surat Pemberitahuan tahunan terdapat data tambahan seperti :

- a. Jumlah peredaran usaha;
- b. Jumlah penghasilan, termasuk penghitungan yang bukan merupakan objek pajak;
- c. Jumlah penghasilan kena pajak;
- d. Jumlah pajak terutang;
- e. Jumlah kredit pajak;
- f. Jumlah kekurangan atau kelebihan pajak;
- g. Jumlah harta dan kewajiban;
- h. Tanggal pembayaran pajak penghasilan pasal 29; dan
- i. Data lainnya yang terkait dengan kegiatan usaha wajib pajak.

Surat pemberitahuan terdiri dari Surat Pemberitahuan Induk dan lampiran yang merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan. Surat Pemberitahuan tersebut wajib dilampiri dengan keterangan dan atau dokumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Surat pemberitahuan yang disampaikan wajib ditanda tangani oleh wajib pajak atau kuasa wajib pajak. Penandatanganan yang dilakukan oleh kuasa wajib

pajak harus dilampiri surat kuasa khusus dari wajib pajak. Penandatanganan dapat dilakukan dengan cara tanda tangan biasa, tanda tangan stampel atau tanda tangan elektronik atau digital. Wajib pajak orang pribadi wajib menyampaikan Surat pemberitahuan pajak penghasilan paling lama tiga bulan setelah akhir tahun pajak, sedangkan untuk wajib pajak badan diberi waktu paling lama empat bulan setelah akhir tahun pajak. Perpanjangan penyampaian Surat pemberitahuan dapat diberikan kepada wajib pajak orang pribadi atau badan dengan menyampaikan surat pemberitahuan perpanjangan. Batasan perpanjangan hanya diberikan paling lama dua bulan sejak batas waktu penyampaian Surat pemberitahuan Tahunan.

Didalam Peraturan Menteri Keuangan No.243/PMK.03/2014 pasal 19 disebutkan bahwa Surat pemberitahuan dianggap tidak disampaikan jika :

- a. Surat pemberitahuan tidak ditandatangani;
- b. Surat pemberitahuan tidak sepenuhnya tidak dilampiri dengan keterangan dan atau dokumen sebagaimana yang telah disyaratkan;
- c. Surat pemberitahuan yang menyatakan lebih bayar disampaikan setelah tiga bulan sesudah berakhirnya masa pajak, bagian tahun pajak, atau tahun pajak dan wajib pajak telah ditegur secara tertulis;
- d. Surat pemberitahuan disampaikan setelah Direktur Jenderal Pajak melakukan pemeriksaan, melakukan pemeriksaan bukti permulaan secara terbuka atau menerbitkan surat ketetapan pajak.

Surat pemberitahuan yang tidak disampaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan akan dikenai sanksi administrasi berupa denda sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sanksi administrasi berupa denda sebesar Rp 1.000.000 per Surat pemberitahuan tahunan PPh wajib pajak Badan dan Rp 100.000 per Surat pemberitahuan wajib pajak Orang Pribadi.

Surat pemberitahuan dapat juga dilakukan pembetulan oleh wajib pajak. Pembetulan dilakukan karena adanya kesalahan yang ada di dalam Surat pemberitahuan. Dalam hal pembetulan Surat pemberitahuan menyatakan rugi atau lebih bayar, pembetulan Surat pemberitahuan harus disampaikan dalam jangka waktu dua tahun sebelum daluarsa penetapan. Dalam hal wajib pajak