

SARI

Fadlilah, Noor. 2011. *Peranan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Membayar Pajak*. Skripsi. Jurusan Hukum dan Kewarganegaraan. Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing I Drs. Tijan, M.Si, Pembimbing II Drs. Ngabiyanto, M.Si. 83 hlm.

Kata kunci: Pelayanan pajak, Kesadaran masyarakat membayar pajak

Peranan pelayanan pajak merupakan salah satu instrumen penting dalam memberikan penyadaran kepada masyarakat mengenai pentingnya pajak dalam pembangunan negara. Diperlukan kegiatan penumbuhan kesadaran masyarakat membayar pajak, sehingga aktif membayar pajak dengan segala kewajibannya. Salah satu usaha Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) yang sejatinya sebagai lembaga pelayanan publik adalah meningkatkan penerimaan pajak untuk pembangunan negara, yaitu melalui usaha meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak.

Permasalahan penelitian ini adalah bagaimana peranan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak, apa keunggulan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak, faktor-faktor yang menghambat Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak, dan solusi apa yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus untuk menghadapi hambatan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak. Manfaat dari penelitian ini adalah memberi pengetahuan serta informasi tentang Peran Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak, kepada pemerintah sebagai masukan bagi pemerintah mengenai peran dari Kantor pelayanan Pajak Pratama dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak, kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus sebagai bahan masukan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus, kepada masyarakat sebagai kontribusi positif kepada masyarakat untuk lebih peduli terhadap kesadaran membayar pajak.

Metode penelitian yang digunakan penelitian kualitatif, dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, pengamatan (observasi), dan dokumentasi. Pemeriksaan keabsahan data yang digunakan adalah teknik triangulasi sumber. Analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak yaitu: (1) melalui penyuluhan, (2) mengadakan pelayanan melalui konsultasi perpajakan, (3) penyebaran info perpajakan dan penerbitan buku pajak, (4) melalui media masa, (5) melalui mobil dinas keliling, (6) melalui kampanye dan pembagian souvenir (bunga), dan (7) menyediakan *drop box*. Selanjutnya mengenai keunggulan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak yaitu: (1) Pendaftaran NPWP, (2) Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, (3) Restitusi Pajak Pertambahan Nilai (PPN), (4) Penerbitan Surat Perintah Membayar, (5) Pengurangan Pajak (SPMKP), (5) Permohonan Keberatan Penetapan Pajak, (6) Pengurangan PBB terutang, selain layanan unggulan tersebut Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus juga memiliki layanan unggulan lain yaitu Pelayanan Pemberian NPWP sesuai dengan Standart Operating Prosedure (SOP) yang diselesaikan dalam

waktu 1 hari, dalam rangka percepatan pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dapat menyelesaikan dalam waktu 20 menit untuk satu pemohon, Pelayanan pemberian Pengukuhan Usaha Kena Pajak (PKP) yang diselesaikan dalam waktu 3 hari, dalam rangka percepatan pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dapat menyelesaikan dalam waktu 1 hari untuk satu pemohon. Adapun mengenai faktor-faktor yang menghambat Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak meliputi: faktor dari dalam (petugas kantor) yaitu kurangnya tenaga *frontliner* dan faktor dari luar (pusat) yaitu sistem yang diberikan terlalu susah dipahami dan lama. Solusi yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus untuk menghadapi hambatan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak yaitu: (1) hambatan yang berasal dari dalam (petugas kantor) yaitu kurangnya tenaga *frontliner*, solusi yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus perlu ditambahkan tenaga *frontliner* dengan membuka lowongan tenaga kerja dibidang tenaga *frontliner* selanjutnya diseleksi tenaga *frontliner* tersebut kemudian setelah diterima sebagai tenaga *frontliner ditraining* dulu agar didapatkan tenaga *frontliner* yang professional yang bisa mewujudkan pelayanan prima, (2) hambatan yang berasal dari luar (pusat) yaitu sistem yang diberikan terlalu sulit dan susah dipahami, solusi yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus yaitu: (a) adanya pengenalan dan pelatihan terhadap pegawai kantor mengenai sistem yang baru dari pemerintah misalnya tentang sistem menghitung sendiri pajak dari masyarakat (*self assessment*), (b) adanya penyuluhan dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama kepada masyarakat (Wajib Pajak) mengenai sistem yang baru dari pemerintah mengenai pembayaran pajak agar masyarakat lebih tahu dan tidak mengalami kebingungan dalam membayar pajak.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, saran yang penulis sampaikan berkaitan dengan hasil penelitian ini yaitu kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus sebaiknya mengadakan program *“mengisi bareng Surat Pemberitahuan (SPT)”* untuk membantu para wajib pajak yang belum mengerti cara mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) agar dapat meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak, keunggulan yang dimiliki Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak seperti *“memberikan pelayanan penerimaan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan di masyarakat (Wajib Pajak) bekerja (jemput bola)”* dan kepada Kantor Pelayanan Pajak pratama petugas *frontliner* sebagai citra KPPP Kudus perlu ditambah dan *ditraining* lagi untuk mewujudkan pelayanan prima.